

Tuplakasi Oy Omaevalvontasuunnitelma

Sisällys

Tuplakasi Oy Omavalvontasuunnitelma	1
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1 Palveluntuottajan ja yksiköiden perustiedot	3
1.2 Palveluyksiköt.....	3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
1.4 Päiväys.....	4
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	5
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	5
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	5
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	6
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....	7
3.4 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	9
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen.....	11
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	13
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	13
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	14
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	14
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	15
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	15
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	15
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	16

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja yksiköiden perustiedot

- Tuplakasi Oy
- 2390983-1
- Lempeenlietteentie 17 55420 Imatra
- sosiaalipalvelut@tuplakasi.fi
- Palveluyksiköiden valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisena vastuuhenkilönä toimii henkilöstöjohtaja Anni Matilainen. Yhteystiedot: anni.matilainen@tuplakasi.fi, 050-3045699
- Yksiköiden johtajana toimii toimitusjohtaja Mikko Airas. Yhteystiedot: mikko.airas@tuplakasi.fi, 045-6353811

1.2 Palveluyksiköt

- Tuplakasi Oy
OID-tunnus 1.2.246.10.23909831.10.3
 - Palvelupisteen OID-tunnus **1.2.246.10.23909831.10.1**
Etelä-Karjala, Länsi-Uusimaa, Itä-Uusimaa, Keski-Uusimaa, Kanta-Häme, Päijät-Häme, Etelä-Savo, Pohjois-Savo
- Tuplakasi Oy, Joensuu
OID-tunnus 1.2.246.10.23909831.10.9
 - Palvelupisteen OID-tunnus **1.2.246.10.23909831.10.10**
 - Pohjois-Karjala
- Tuplakasi Oy, Pirkanmaa/Tampere
OID-tunnus 1.2.246.10.23909831.10.5
 - Palvelupisteen OID-tunnus **1.2.246.10.23909831.10.6**
Pirkanmaa
- Tuplakasi Oy, Helsinki
OID-tunnus 1.2.246.10.23909831.10.7
 - Palvelupisteen OID-tunnus **1.2.246.10.23909831.10.8**
Helsinki

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Tuotamme yksikössämme perheoikeudellisia palveluita, lasten ja nuorten sosiaalityötä ja -ohjausta sekä varhaisen tuen palveluita, lastensuojelun sosiaalityötä ja avohuollon tukitoimia ilman kodin ulkopuolista sijoitusta, ammatillista tukihenkilötoimintaa lapsille ja nuorille ja perhetyötä. Omavalvontasuunnitelma kattaa kaiken yksikössä tuotetun työn.

Tuotamme palveluitamme ostopalveluna. Asiakkaamme on paikallinen hyvinvointialue ja sen asiakkaat. Yhtiöllä ei ole yksiköille kiinteitä tiloja, toimintaympäristönä on lapsen ja/tai perheen koti ja elinpiiri läsnäpalveluna.

Ohjaustyöskentelyn tavoitteena on lapsen / nuoren roolin ja oman paikan löytäminen perheessä ja yhteiskunnassa. Työskentely huomioi koko perheen elämäntilanteen sekä tuen tarpeen.

Perhetyöllä vahvistetaan perheen omia voimavaroja ja etsitään perheenjäseniä tukevia verkostoja.

Lapsiperheiden kotipalvelulla autetaan vanhempia jaksamaan arjessa.

Missionamme on toiminnallisoin keinoin luoda uskallusta menestyä ja kantaa vastuuta. Visionamme on lapsena saadun tuen kautta rakentaa kaikille asiakkaillemme rohkeaa ja haasteet ylittävää vastuullista aikuisuutta.

Tuplakasi Oy:n arvot:

Vastuullisuus: meille vastuullisuus tarkoittaa vastuuta ihmisistä, yhteiskunnasta ja tulevaisuudesta.

Osallisuus: työmme ansiosta/ johdonmukaisella ohjaustyöllämme jokaisella on mahdollisuus olla tärkeä osa yhteiskuntaa.

Tulevaisuus: haluamme tarjota jokaiselle mahdollisuuden parempaan elämään, avata ovia uusiin mahdollisuuksiin, voittaa pelkoja, mahdollistaa elämässä menestymistä, ja kannustaa itsestä sekä ympäristöstä vastuun ottamisen

1.4 Päiväys

- 1.0 Laadittu ja julkaistu 28.11.2024
- 1.01 Tarkastettu paikkansapitävyys 22.1.2025
- 1.02 Tarkastettu paikkansapitävyys, lisätty uudistetut toimintasuunnitelman mukaiset kohdat 3.7.2025
- 1.03 Tarkastettu paikkansapitävyys, päivitetty osion 4.4. Taulukon 6 kehittämistehtävien seurantaa 4.12.2025

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Suunnitelman toteuttamisessa ja päivittämisessä noudatetaan seuraavia käytäntöjä:

- Suunnitelman ja sen päivittämisen vastuuhenkilö: Toimitusjohtaja Mikko Airas
- Suunnitelman toteuttamisen vastuuhenkilöt: Henkilöstöjohtaja Anni Matilainen ja vastuuhjaaja
- Tarkistus- ja päivityskäytännöt:
 - Suunnitelman tarkistus ja päivitys tehdään kvartaaleittain. Suunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan myös kesken kautta.
 - Tarkistuksen ja päivittämisen jälkeen omavalvontasuunnitelman muutokset lähetetään sähköpostitse työntekijöille ja päivitetty suunnitelma julkaistaan yhtiön kotisivuille. Vastaava ohjaaja perehdyttää tiimipalaverissa muutokset ja seuraa henkilökohtaisella ohjauksella ohjeistusten noudattamista.
 - Ajantasainen suunnitelma päivätään vastaamaan tarkastusajankohtaa.
 - Omavalvontasuunnitelman aiemmat versiot säilytetään sähköisinä PDF-tiedostoina yhtiön sähköisessä tiedostokansiossa.
- Suunnitelman seuranta ja seurannan dokumentointi: seurannasta vastaa yrityksen toimitusjohtaja Mikko Airas ja tarvittavasta dokumentoinnista vastaa henkilöstöjohtaja Anni Matilainen. Asiakastyytyväisyyskyselyä ja työhyvinvointikyselyä käytetään mittareina.
- Toimitusjohtaja päättää suunnitelman hyväksymisestä. Toimitusjohtaja vastaa vastuutyöntekijöiden perehdyttämisestä ja vastuutyöntekijät perehdyttävät muut työntekijät vastuualueellaan omavalvontasuunnitelman sisältöön.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Palvelun saatavuuden riskejä on työntekijöiden pysyvyys ja sairastapaukset. Kuvaus Taulukossa 1.

Alihankinnan tuottaman palvelun riskit ovat luonteeltaan samankaltaisia verrattuna yrityksen omaan henkilöstöön. Alihankintaa koskevat laadun ja asiakasturvallisuuden riskit kuvataan Taulukossa 1.

Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 1.

Taulukko 1: Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Jatkuvuus; sairastuminen, vaihtuvuus (omat ja alihankinta)	Todennäköinen. Asiakastapaamisiin tulee katkoksia, sovitut tunnit eivät täyty.	Panostetaan omaan henkilöstöön ja työhyvinvointiin, jotta vaihtuvuutta ei tule. Tasainen kontaktointi työntekijöihin ja palkitseminen. Sairastumisten varalle suunnitellaan asiakkaille tuuraajat.
Työtä ei ole, irtisanoutuminen	Todennäköinen. Työntekijä vaihtaa työpaikkaa ja jättää olemassa olevat asiakkaat vaille tekijää.	Valitaan henkilöstöä, joka on valmis tekemään monenlaista työtä, joita yritys tarjoaa. Riippuvaisuus yhdestä Tilaajasta, laajennetaan markkina-aluetta.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö

Aloituspalaverissa sovitaan yhteistyöstä ja verkostotyöskentelystä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kanssa. Raportoinnin lisäksi työntekijä on velvoitettu olemaan sopimuksen mukaisesti yhteydessä akuuteissa asioissa välittömästi sosiaalityöntekijään tai sosiaali- ja kriisipäivystykseen asiakkaan tilanteen niin vaatiessa.

Verkostoyhteistyön vastuista sovitaan aloituspalaverissa ja työntekijä toteuttaa yhteistyötä yhdessä sovitun mukaisesti. Työskentelyn edetessä ja tarpeiden tullessa ilmi, työntekijä keskustele tarpeesta perheen kanssa ja ehdottaa sosiaalityöntekijälle uutta tarpeellista verkostoyhteistyötä otettavaksi mukaan työskentelyyn. Sosiaalityöntekijä päättää verkoston laajuudesta.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta on kuvattu tarkemmin Tietoturvasuunnitelmassa. Yksikön työntekijöiden tulee täyttää sovitut tehtävänsä poikkeustilanteissa, kuten tietoliikenne häiriöiden ilmetessä ja virhe- ja ongelmatilanteissa.

Varautumisen näkökulmasta työskentelyyn ei vaikuta, mikäli yhteiskunnan verkkoyhteydet on rajoitettu Suomen maantieteellisten rajojen sisäpuolelle. Asiakastyötä

jatketaan tiedossa olevilla asiakkailla normaaliin tapaan. Kirjaukseen poikkeustilassa on työntekijöille ohjeistus Tuplakasi Oy:n Tietoturvasuunnitelmassa. Drive-pilvipalvelua ei tarvita reaaliaikaisesti. Työtunnit kirjataan ilman asiakastunnisteita väliaikaisesti kirjauslaitteelle. Ohjeet on opittu perehdytysvaiheessa, erikoistilanteissa soitetaan vastuuhjaajalle.

Vastuuhenkilönä toimii toimitusjohtaja Mikko Airas.

Yhteystiedot: mikko.airas@tuplakasi.fi, 045-6353811.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Yrityksellä on toimintaohjeet käytännön asiakastyöhön. Ohjeet annetaan jokaiselle työntekijälle ja ne käsitellään yhdessä. Olemme saaneet palvelun tilaajalta ennen ensimmäistä tapaamista ennakkotiedon asiakkaasta. Tätä tietoa käytetään hyödyksi ennakoivasti. Asiakasturvallisuuden tärkein kriteeri on ennakointi. Työntekijöillä on ajantasainen ja vaadittava koulutus sekä työkokemus. Yhteistyö perheen ja yhteistyötahojen kesken luo toimintavarmuutta työskentelyyn. Toimintatapoja arvioidaan ja kehitetään yhdessä asiakkaan lähipiirin, sosiaalitoimen sekä muiden toimijoiden kanssa. Haastavista tilanteista otetaan opiksi ja tarpeen mukaan arvioidaan palvelun toimivuutta sekä mahdollisten lisäpalveluiden tarvetta. Vanhempien/ryhmäkodin ohjaajien ohjeistuksen mukainen työskentely.

Yhteiset palaverit ja tapaamiset henkilön/henkilöstön kanssa säännöllisesti. Henkilöstölle pidetään tarvittaessa lisää tiedotus- ja koulutustilaisuuksia. Korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan ja tarvittaessa raportoidaan yhteistyötahoille.

Toimintojen riskienhallinnasta vastaa toimitusjohtaja Mikko Airas. Päivittäisen työn ohjauksessa esihenkilöt ohjaavat työntekoa, neuvovat ja tarvittaessa puuttuvat toimintaan.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Tuplakasi Oy:n hallinnassa ei ole toimitiloja. Työskentely tapahtuu asiakkaan kodissa ja elinympäristössä. Perheneuvottelut toteutetaan kodin yhteisissä tiloissa tai muussa yhteisesti sovitussa neuvottelutilassa ja nuoren kanssa kahden käytävät keskustelut nuoren omassa huoneessa.

Välineinä työntekijöillä on työpuhelin ja/tai kirjauslaite sekä Myneva Nappula asiakastietojärjestelmä. Tietoturvasuunnitelmassa on tarkempia tietoja laitteista ja järjestelmistä.

Yrityksen laitteita (puhelimet ja kirjauslaitteet) hallinnoi toimitusjohtaja Mikko Airas. Laitteiden käyttäjistä pidetään sähköistä luetteloa yhtiön Google Drive -kansiossa käyttäjätunnusten takana. Käyttäjätunnukset yhtiön kansioon on toimitusjohtajalla, palvelujohtajalla, henkilöstöjohtajalla sekä vastuuhjaajalla.

Tuplakasi Oy ostaa asiakastietojärjestelmän ylläpitämiseksi Myneva Finland Oy:n Nappula -palvelua. Myneva järjestää asiakastietojärjestelmän Kanta-yhteensopivuuden. Nappulaa käyttävät Tuplakasi Oy:n työntekijät ja esihenkilöt.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja on henkilöstöjohtaja Anni Matilainen, joka vastaa palveluuyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta.

Palveluntuottajan tietosuojavastaava on toimitusjohtaja Mikko Airas. Yhteystiedot: mikko.airas@tuplakasi.fi, 045-6353811.

Työntekijät ovat velvoitettuja noudattamaan ammattilaisina seuraavia lakeja: EU:n yleisen tietosuojasetus ((EU) 2016/679), tietosuojalaki (1050/2018) ja sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023). Laeissa on eriteltynä asioita mm. salassapidettävistä asioista, velvoitteista, henkilötietojen käsittelystä sekä tiedonluovutuksesta. Perehdytyksessä käsitellään yleisimmät asiat ja esihenkilöiden esimerkillä johdetaan tietoturvallista tapaa puhua ja toimia.

Myneva Nappula vastaa asiakastietojärjestelmän tietosuojasta. Työntekijöiltä odotetaan vastuullista kirjaustapaa ja fyysisen kirjausympäristön huomioimista lakiin nojaten. Työntekijän vastuulla on huolehtia asiakkaiden yksityisyydestä kaikessa toiminnassaan.

Työntekijöille annettavat etäkäytön ohjeistukset esimerkiksi tietosuojaan ja tietoturvallisuuteen liittyen löytyvät yhtiön Yleisohjeesta ja Tietoturvasuunnitelmasta.

Henkilötietoja ei jaeta muuten kuin puhelimella soittaen tai turvapostilla välttämättömille henkilöille, kuten asiakkaan sosiaalityöntekijälle, asiakastietoja käsittelevälle esihenkilölle ja tarvittaessa laskutuksen välttämättömäksi avuksi.

Yhtiö käyttää toiminnoissaan Google Drive -palveluita. Drivessä on yhtiön kirjallista ohjeistusta työhön, asiakirjapohjia ja tiimipalaveriaikataulu ja palaverissa käsitellyt asiat. Työntekijöiden tunti- ja vuorokaudenlistat ovat Drivessä. Driveen ei tallenneta asiakastietoja.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Tietoturvasuunnitelmassa kuvataan tarkasti tietojärjestelmien ja teknologian käytöstä.

Asiakastietojen käsittelyn, tietojärjestelmien käytön sekä tietosuojan ja tietoturvan toteuttamisen

koulutuksissa, ohjeistuksissa ja seurannassa toimitaan seuraavasti:

- Työntekijät perehdytetään tietoturvalliseen toimintaan perehdytyksen yhteydessä.
- Perehdytykseen kuuluu asiakastietojen käsittelyyn liittyvät tavat.
- Tuplakasi Oy:n Yleisohjeessa on opastus tietoturvallisiin kirjaustapoihin. Työntekijät velvoitetaan lukemaan ohje työsuhteen aluksi.
- Säännöllisesti järjestetyissä tiimipalavereissa infotaan muutoksista tietojärjestelmissä. Muutosten tullessa järjestetään erillisiä ohjaustunteja työntekijöille
- Sisäisessä viestinnässä kerrotaan kirjallisesti muutoksista ja annetaan ohjeistusta tarvittaessa
- Yksilölliset keskustelut ja ohjaukset

Tietojärjestelmien käyttöohjeiden hallinnassa, saatavuudessa ja ohjeiden mukaisessa käytössä toimitaan seuraavasti:

- Tietojärjestelmää käyttävällä työntekijällä on saatavilla tarpeelliset käyttöohjeet kirjallisesti Tuplakasi Oy:n Drive -kansiossa suomeksi.
- Toimintamalli muutoksiin: käyttöohjeiden päivittäminen tehdään olemassa olevaan käyttöohjeeseen ja se on saatavilla työntekijöiden käytössä olevassa sisäisessä Drive-kansiossa. Ohjeiden päivityksen yhteydessä kirjataan päivityspäivämäärä käyttöohjeeseen. Tiedotus muutoksesta tapahtuu sisäisen viestinnän kautta kuukausittain ja tiimipalavereissa. Ote muuttuneesta ohjeesta jaetaan kirjallisena sisäisenä viestintänä työntekijän sähköpostiin.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Normaalit yleiset hygieniakäytännöt. Työntekijämme rokotetaan tarvittaessa työterveyshuollossa. Pandemia-aikaan työskentely THL:n ohjeistuksen mukaisesti. Huolehditaan tarvittaessa tehostetummin hyvästä käsihygieniasta, turvaväleistä sekä pintojen puhdistuksesta (mm. laitteet). Toiminta voidaan sopeuttaa kunkin asiakkaan tarpeiden mukaisesti mahdollinen riskiryhmään kuulumisen huomioiden.

3.4 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Yksikössä on omia työntekijöitä, joiden lisäksi on yksikön vastuuhjaaja ja alihankkijan työntekijöitä hankitaan tarvittaessa. Kaikkien työntekijöiden kesken sovitaan tarvittavat sijaiset. Uuden asiakkuuden alkaessa keskustellaan jo valmiiksi mahdollisuudet sijaistuksiin.

Työhön ottaessa tarkastetaan työntekijän pätevyys, kokemus ja koulutukset. Ammattioikeudet tarkastetaan julkisesta sote rekisteristä ja lasten kanssa

työskentelevien rikostausta tarkastetaan myös kaikilta työntekijöiltä. Henkilö perehdytetään työhön intensiivisten keskustelujen avulla, joita järjestetään yksilöllisesti tarvittava määrä. Vastuuohjaaja osallistuu perehdytettävän työntekijän ensimmäiseen aloituspalaveriin. Yrityksellä on käytettävissä perehdytyskansio, jota päivitetään jatkuvasti. Työntekijällä on käytettävissä myös työhön tarvittavia materiaaleja sähköisessä muodossa. Perehdyttäjä arvioi ohjauksen tarvetta sekä järjestää sitä yksilöllisen tarpeen mukaan. Tarvittavien työkalujen ja -menetelmien käyttö opetetaan tarvittaessa käytännön kautta. Työntekijän työskentelyn tukena ovat vastaavan ohjaajan tavoitettavuus sekä työntekijöiden keskinäinen ryhmä, jossa neuvoja, ohjausta ja vinkkejä työskentelyn tueksi saa aina. Ohjauskeskusteluja järjestetään säännöllisesti.

Työntekijä pääsääntöisesti on itse mukana valitsemassa itselleen asiakkaita, jotta mahdollistetaan parhain mahdollinen soveltuvuus ja tehokkain asiakkaiden ketjutus.

Työntekijän ammatillisuuden tueksi yksikössä järjestetään kuukausittain tiimipalaveri, työntekijöille mahdollistetaan työnohjaus säännöllisesti ja kuukausittain lähetettävässä sisäisessä kuukausikirjeessä annetaan useita vinkkejä materiaaleihin, omatoimiseen perehtymiseen ja lyhyisiin lisäkouluttautumisiin.

Asiakkaille on käytössään sähköinen asiakastyytyväisyyskysely, joka on auki ympäri vuoden. Vähintään kerran vuodessa palautteet kerätään yhteen ja palaverissa koostetaan niistä tarvittavia toimenpiteitä. Asiakkailta kerätyllä kirjallisella palautteella sekä asiakkuuden päättyessä saadun suullisen palautteen avulla saadaan arvokasta tietoa ajantasaisesti ammatillisen ohjaustoiminnan työkentältä sekä vallitsevista haasteista yhteiskunnallisella sekä yksilöllisellä tasolla. Palautejärjestelmän avulla voidaan nopeasti ja helposti todentaa työhön liittyviä tarpeita sekä muutoksen kohteita. Myös positiivisen palautteen vahvistava vaikutus on työn sisällön arvioinnissa tärkeää. Pyritään hyödyntämään henkilöstön vahvuuksia sekä työtä tukevaa osaamista, mihin saatu palaute oleellisesti vaikuttaa.

Työskentelyn etenemistä seurataan asiakastietojärjestelmän kirjausten perusteella ja työntekijän kanssa käydyin keskusteluihin. Tarvittaessa työskentely toimii esihenkilöjohtoisesti puhelimitse ohjaten työskentelyä tai asiakaskäynnein yhdessä toisen ohjaajan kanssa. Epäkohtiin puututaan välittömästi ja vakavan palautteen perusteella työntekijä voidaan pidättää työnteosta.

Yksikön työntekijöiltä kerätään palautetta aktiivisesti keskusteluihin ja vuosittain sähköisen työhyvinvointikyselyn avulla. Palautteeseen tartutaan ja kaikki epäkohdat käsitellään yksilöllisesti, tiimipalaverissa tai työnohjauksessa asianmukaisesti.

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen
 Tuplakasin asiakkaat ovat yhdenvertaisia ja palvelussa pyritään tasaiseen, tinkimättömään laatuun. Ensisijaisesti tyytymättömyyttä ilmaisseen asiakkaan palveluun pyritään löytämään toivottu korjaus välittömällä toimenpiteillä Tuplakasin henkilöstöjohtajan johdolla. Mikäli saatu palvelu ei vastaa odotuksia, tai se ei ole sitä mitä asiakas kokee tarvitsevänsä, tulee asiakkaan olla yhteydessä omaan sosiaalityöntekijäänsä ja selvittää tarve uudelleen.

Mikäli työntekijän toimintatapa ei vastaa asiakkaan odottamaa laatua, niin asiakas voi olla yhteydessä omaan sosiaalityöntekijään tai Tuplakasi Oy:n henkilöstöjohtajaan Anni Matilaiseen

anni.matilainen@tuplakasi.fi, 050-3045699.

Asiakas voi olla yhteydessä ylenevästi oman alueensa sosiaali- ja potilasasiavastaavaan, aluehallintovirastoon tai eduskunnan oikeusasiamieheen lisää apua saadakseen. Yhteystiedot sosiaali- ja potilasasiavastaavalle löytyy oman terveystietopalveluita tarjoavan hyvinvointialueen verkkosivuilta.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

- Sosiaaliasiamies neuvoo asiakkaita sosiaalihuoltoon ja varhaiskasvatukseen liittyvissä asioissa ja tarvittaessa avustaa sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen palveluun ja kohteluun liittyvän muistutuksen ja muiden asiakkaiden käytettävissä olevien oikeusturvakeinojen käytössä. Sosiaaliasiamiehen tulee tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.
- Sosiaaliasiamies ei tee päätöksiä eikä hänellä ole päätösvaltaa muuttaa viranhaltijoiden tekemiä päätöksiä. Hänellä on puolueeton ja neuvova rooli.
- Sosiaaliasiamiehen tehtäviin eivät kuulu mm. sosiaalivakuutukseen (esimerkiksi Kelan etuudet ja vakuutusasiat), työvoimahallintoon, asuntoasioihin tai edunvalvontaan liittyvät asiat.
- Sosiaaliasiamiehen tehtävät perustuvat sosiaalihuollon asiakaslakiin (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812) ja varhaiskasvatuslakiin (Varhaiskasvatuslaki 13.7.2018/540)
- Sosiaaliasiamiehen palvelut ovat asiakkaille maksuttomia.

Sosiaaliasiavastaavat hyvinvointialueittain

- **Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella** sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen, Terhi Willberg, Anne Hilander (ma ja to) sekä Katri Tuomi-Andersson. Palvelusta vastaa Riitta Flinck.

p. 029 151 5838.

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei pyhien aattona eikä arkipyhinä)

- **Kymenlaakson hyvinvointialueen** sosiaali- ja potilasasiavastaava Taija Kuokkanen
Salpausselänkatu 40 A, 45100 Kouvola, puhelinaika ma-to klo 9-12
taija.kuokkanen@kymenhva.fi
040 728 7313
- **Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen** sosiaaliasiavastaavan palvelunumero
palvelee arkisin klo.9-11
p.+358 86690600 /Oulu
- **Pohjois-Karjalan hyvinvointialue, Siun Sote**, sosiaalialavastaava
Hanna Mäkijärvi ma 8.30-11.30, ti-to 9-11 p. 013 330 8265,
Timo Nurmela ma 8.30-11.30, ti-to 9-11 p. 013 330 8268
Sähköposti: sosiaalijapotilasasiavastaavat@siunsote.fi
Käyntiosoite: Torikatu 18 A, 3. krs 80100 Joensuu
- **Etelä-Savon hyvinvointialue, Soite**
044 351 2818(ark. klo 9-14) sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavonha.fi
- **Etelä-Karjalan hyvinvointialue, Ekhva** Sosiaali- ja potilasvastaava, Elina Tikka
puh: 050 555 8553, elina.l.tikka@ekhva.fi
- **Pirkanmaan hyvinvointialue, Pirha** Sanna Juurakko ja Taija Mehtonen.
040 504 5249, sosiaaliasiavastaava@pirha.fi
- **Kanta-Hämeen hyvinvointialue, Oma Häme** Satu Loippo. Sosiaaliasiavastaavan
sähköpostiosoite:
satu.loippo@omahame.fi
- **Päijät-Hämeen hyvinvointialue**
p. 358 38192504
maanantai, tiistai, torstai 9.00–12.00, keskiviikko 9.00–15.00
Sähköposti: asiavastaavat@paijatha.fi
- **Keski-Uudenmaan hyvinvointialue**
Anne Mikkonen 040 807 4755
Susanna Honkala 040 807 4756
sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi
- **Itä-uudenmaan hyvinvointialue**
Anette Karlsson 040 514 2535
anette.karlsson@itauusimaa.fi
Puhelinaika maanantaisin ja torstaisin kello 9–13
- **Helsingin hyvinvointialue**
Puhelinneuvonta: +358 9 310 43355 ma–to 9–11.
Postiosoite: PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki
Yksikön päällikkö: Tove Munkberg
Sosiaali- ja potilasasiavastaavat: Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo, Teija Tanska, Katariina Juurioksa ja Anders Häggblom

Aluehallintovirastojen yhteystiedot

- Etelä-Suomen aluehallintovirasto kirjaamo.etela@avi.fi Puhelinvaihte: 0295 016 000 Postiosoite: PL 1, 13035 AVI Käyntiosoitteet: Wähäjärvenkatu 6, Hämeenlinna Ratapihantie 9, Helsinki Valimontie 5, Kouvola Avoimna: ma–pe klo 8.00–16.15
- Itä-Suomen aluehallintovirasto kirjaamo.ita@avi.fi Puhelinvaihte: 0295 016 000 Postiosoite: PL 2, 13035 AVI Käyntiosoitteet: Raatihuoneenkatu 5, Mikkeli Kauppakatu 40, Joensuu Hallituskatu 12-14, Kuopio Avoimna: ma–pe klo 8.00–16.15
- Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto kirjaamo.lansi@avi.fi Puhelinvaihte: 0295 016 000 Postiosoite: PL 5, 13035 AVI Käyntiosoitteet: Wolffintie 35, Vaasa Yliopistonkatu 38, Tampere Vapaudenkatu 58, Jyväskylä Avoimna: ma–pe klo 8.00–16.15

Eduskunnan oikeusasiamies

- Postiosoite: 00102 Eduskunta, Käyntiosoite: Arkadiankatu 3
Puhelin: 09 4321 (eduskunnan vaihte)
oikeusasiamies@eduskunta.fi

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Työntekijä on velvoitettu ilmoittamaan perheessä tapahtuvista epäilyttävistä asioista perheen omalle sosiaalityöntekijälle viipymättä. Työntekijä voi saada tapahtumien purkuun apua omalta esihenkilöltään. Työntekijän tulee ilmoittaa esihenkilölleen kaikista työssä kohtaamistaan epäkohdista, puutteista sekä vaaratilanteista välittömästi.

Työntekijä on aina ilmoitusvelvollinen, mm. lastensuojeluilmoitus tulee tehdä salassapitosäännösten estämättä hyvinvointialueelle, jos työntekijä on tehtävässään saanut tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää mahdollista lastensuojelun tarpeen selvittämistä. Ilmoitus tulee tehdä, vaikka asiakkuus olisi tullut lastensuojelun kautta. Ilmoitus on tehtävä viipymättä. Työntekijä on myös velvollinen tekemään ennakollinen lastensuojeluilmoitus hyvinvointialueen sosiaalihuoltoon jo ennen lapsen syntymää, jos tilanne sen vaatii. Työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa lapseen kohdistuneen rikosepäilyn poliisille, mikäli on tullut syytä olettaa lapseen kohdistuneen seksuaalirikoksen tai henkeen ja terveyteen kohdistuvan rikoksena rangaistavan teon. Lisäksi tapahtuneesta on kirjattava lastensuojeluilmoitus.

Lähtökohta työskentelylle on aina hyvä yhteistyö asiakkaan oman sosiaalityöntekijän kanssa. Omaan esihenkilöön on oltava kaikissa tilanteissa yhteydessä. Tapahtumat dokumentoidaan asiakastietojärjestelmään tarvittavin osin.

Epäily, havaittu tai toteutunut tietoturva- tai tietosuojauhka asiakastietojärjestelmässä selvitetään, onko kyseessä työntekijän toimintariike vai palvelujärjestelmässä tapahtunut tietovuoto. Kaikesta epäilystä on viipymättä ilmoitettava Tuplaksin esihenkilöille, jotka viipymättä raportoivat havainnot palvelusta vastaavalle palvelunjärjestäjälle. Tietoturvasuunnitelmassa on lisää tietoa järjestelmien valvonnasta ja käytöstä.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Läheltä piti-tilanteita varten on luotu ”Uhka- ja väkivaltakaavake”, joka täytetään kaikenlaisissa työntekijää, asiakasta tai muuta tilanteessa ollutta henkilöä uhanneessa tilanteessa. Lomake käydään työntekijän sekä vastaavan ohjaajan kanssa yhdessä lävitse, jonka jälkeen vastaava ohjaaja allekirjoittaa lomakkeen. Lomake täytetään mahdollisimman pian tapahtuneen jälkeen. Uhka- tai vaaratilanteen jälkeen työntekijä on yhteydessä tarpeen mukaan vanhempiin tai ryhmäkodin ohjaajiin. Hätätilanteessa aina hätäkeskukseen. Tapahtuman jälkeen työntekijä on yhteydessä asiakkaan sosiaalityöntekijään, jonka kanssa tilannetta sekä tarvittavia toimenpiteitä arvioidaan. Esihenkilö ohjaa tarvittaessa työntekijän työterveyteen tai muuhun sopivaan hoitotahoon. Tilanteet käsitellään tiimitapaamisissa työntekijöiden kesken ja pohditaan yhdessä keinoja vastaavien tilanteiden välttämiseksi sekä keinoja tilanteissa selviytymisen tueksi. Yhdessä pohtimalla pyritään vahvistamaan henkilöstön kykyä ennakoida ja valmistautua mahdollisiin uhkaaviin ja epätavanomaisiin tilanteisiin. Uhka- ja väkivaltakaavakkeista tehdään koonti tarpeen mukaan vuosittain. Tietoa hyödynnetään yhdessä asiakkailta saadun palautteen avulla työn turvallisuuden parantamiseksi.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Asiakaspalautteista saatujen arviointien perusteella muokkaamme ja kehitämme työyhteisön toimintatapoja sekä koulutamme henkilöstöä tarpeen mukaan. Asiakkuuden sisältöä muokataan aloituspalaverissa sekä väliarvioinneissa nousseiden tavoitteiden mukaisesti. Tilaajalle toimitetaan aloituspalaverissa sovitun aikataulun mukaisesti raportit työskentelystä, joiden avulla työtä voidaan arvioida. Asiakkaan tarpeiden mukainen yhteistyö sekä yhteydenpito tarvittavien yhteistyötahojen kanssa. Tarvittaessa aktiivinen yhteydenpito vanhempien/lähipiirin kanssa. Osallistuminen moniammatillisiin palaverihin. Yhteistyö koulu/opiskelu/työtoiminnan kanssa.

Työstä saadun palautteen käsittely työntekijöiden kesken tiimeissä sekä sopivien työskentelytapojen suunnittelu sekä korjaavien toimien ideointi työyhteisön kesken. Tarpeen mukaan palautteen työstäminen esihenkilöiden kanssa. Asiakkuuden lopuksi työntekijä kirjoittaa aina loppuraportin tai -palautteen, jossa työskentelyä arvioidaan työskentelyajan kokemusten sekä saadun palautteen perusteella.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Tuplakasi Oy kehittää tällä hetkellä aktiivisesti Nappulan täysmääräistä käyttöä ja poistaa käytöstä vanhanaikaista tapaa toimia. Nappula on tietoturvallinen ja yhdenmukainen kanava valvoa työtä. Työntekijöiden toiveena on vähentää järjestelmiä/ eri kanavia. Työryhmänä on vastaava ohjaaja ja henkilöstöjohtaja, työstöä ja testejä tiimipalavereissa.

Kantaan siirtymisen vuoksi on ajankohtaista panostaa resursseja Nappulaan ja sen kaikkien ominaisuuksien käyttöön. Kantaan siirtymiseksi odotellaan aktiivisesti Nappulan toiminnallisuuksien valmistumista ja siten perehtymistä ja perehdyttämistä asiakastietojen reaaliaikaiseen siirtoon.

Kehittämistyöt kuvataan lyhyesti omavalvontasuunnitelmaan ja tarkastetaan kvartaaleittain suoriutumista.

Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta on kuvattu Taulukossa 6.

Taulukko 6: Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta
Nappulan aikatauluttamismahdollisuudet	talvi 24-25	Henkilöstöjohtaja	Valmis
Kanta-projekti, Toiminnallisuuksien käyttöönotto MyNeva Nappulassa	2025. Viimeistely tammikuussa 2025	Henkilöstöjohtaja	2.2026

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Sosiaalityöltä ja asiakkailta pyydetään suullisesti palautetta työstä ja sen laadusta. Saatu palaute dokumentoidaan. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset tallennetaan vuosittain ja analysoidaan tuloksia toisiinsa johtoryhmässä sekä tiimipalavereissa. Toimenpiteitä julkaistaan ja tuloksia arvioidaan lisäksi sisäisessä kuukausikirjeen viestinnässä.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelman toteutusta seurataan keskusteluin ja tiimipalaverien. Palautteita käsitellään anonyymisti ja ohjeistusta jaetaan aktiivisesti niin suullisesti kuin myös sisäisellä kuukausikirjeellä. Muutoksista ja niiden toteutuksesta kysellään aktiivisesti ja henkilökohtaisesti.

Omavalvontasuunnitelman kehittämistoimenpiteet toteutetaan johtoryhmässä tai vähintään yksi johtoryhmästä. Omavalvonnan päivittämisessä on myös mukana johtoryhmästä vähintään yksi, näin valvovat henkilöt ovat aktiivisesti läsnä kehittämisessä kuin myös valvomassa toteutusta. Seurannan dokumentoinnin tekee nimetty vastuhenkilö.