Tuplakasi Oy Omavalvontasuunnitelma

30.10.2026

Sisällys

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 4
1.4 Missio, visio ja arvot 4
1.5 Päiväys 5

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako 6

3 Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat 7

3.1 Palveluyksikön keskeisten riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta 7
3.2 Palveluiden jatkuvuuden varmistaminen 11
3.2.1 Monialainen yhteistyö 11
3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 11
3.3 Palveluiden turvallisuuden ja laadun varmistaminen 11
3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset 11
3.3.2 Toimitilat ja välineet 12
3.3.3 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja 12
3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 13
3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniasäännöt 14
3.3.6 Alihankinnan käyttö ja omavalvonta 15
3.4 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen 16
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen 17

4 Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen 20

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 20
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta 22
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä 23
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano 23

5 Omavalvonnan seuranta ja raportointi 25

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi 25
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi 25

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 palvelujohtaja Emmi Oesch.
  Yhteystiedot: emmi.oesch@tuplakasi.fi, 050-3595238
- 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

Yksiköissämme tuotetaan seuraavia palveluita:

- perheoikeudelliset palvelut
- lasten ja nuorten sosiaalityö ja -ohjaus
- varhaisen tuen palvelut
- lastensuojelun sosiaalityö ja avohuollon tukitoimet ilman kodin ulkopuolista sijoitusta
    - ammatillinen tukihenkilötoiminta lapsille ja nuorille
    - perhetyö

Omavalvontasuunnitelma kattaa kaiken yksiköissä tuotetun työn.

Tuotamme palveluitamme ostopalveluna omana tuotantonamme sekä alihankkijoiden palveluita hyödyntäen. Asiakkaamme on paikallinen hyvinvointialue ja sen asiakkaat. Yhtiöllä ei ole asiakastyöhön tarkoitettuja kiinteitä toimitiloja. Palvelut tuotetaan asiakkaan arkiympäristössä, kuten lapsen tai perheen kotona ja muussa elinpiirissä läsnä palveluna.

Ohjaustyöskentelyn tavoitteena on lapsen tai nuoren roolin ja oman paikan löytyminen perheessä ja yhteiskunnassa. Työskentely huomioi koko perheen elämäntilanteen sekä tuen tarpeen. Perhetyöllä vahvistetaan perheen omia voimavaroja ja etsitään perheenjäseniä tukevia verkostoja. Varhaisen tuen palveluilla, kuten lapsiperheiden kotipalvelulla, tuetaan perheiden arjessa selviytymistä ja vahvistetaan vanhempien jaksamista.

1.4 Missio, visio ja arvot

Missionamme on toiminnallisin keinoin luoda uskallusta menestyä ja kantaa vastuuta.

Visionamme on lapsena saadun tuen kautta rakentaa kaikille asiakkaillemme rohkeaa ja haasteet ylittänyttä vastuullista aikuisuutta.

Tuplakasi Oy:n arvot:

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

Osallisuus: työmme ansiosta ja 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.

1.5 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
- 1.10 Päivitetty johtoryhmässä tapahtuneesta henkilöstömuutoksesta johtuvat vastuun vaihdokset. Tarkastettu ja päivitetty muuttuneet sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot sekä valvonnasta tulleet muutokset 30.10.2026.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Suunnitelman toteuttamisessa ja päivittämisessä noudatetaan seuraavia käytäntöjä:

- Suunnitelman ja sen päivittämisen vastuuhenkilö: Toimitusjohtaja Mikko Airas
- Suunnitelman toteuttamisen vastuuhenkilö: palvelujohtaja Emmi Oesch
- Tarkistus- ja päivityskäytännöt
    - Suunnitelman tarkistus ja tarpeen mukainen päivitys tehdään kvartaaleittain. Suunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan myös kesken kautta.
    - Kvartaaliseurannoista laaditut yhteenvedot säilytetään sähköisesti ja niiden perusteella tehtävät kehittämistoimenpiteet kirjataan omavalvontasuunnitelman seurantaan.
    - Omavalvontasuunnitelman seurannan raportti julkaistaan kvartaaleittain yhtiön verkkosivuille.
    - Tarkistuksen ja päivittämisen jälkeen omavalvontasuunnitelman muutokset lähetetään sähköpostitse työntekijöille ja päivitetty suunnitelma julkaistaan yhtiön kotisivuille. Vastaava työntekijä 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 ja tarvittavasta dokumentoinnista vastaa yrityksen toimitusjohtaja Mikko Airas.
    - Omavalvonnan seurannassa käytetään omavalvontasuunnitelmassa kuvattuja mittareita, kuten asiakastyytyväisyys- ja työhyvinvointikyselyjä, asiakaskäyntien toteutumista, kirjausten laatua sekä poikkeama- ja vaaratilanneilmoituksia.
    - Omavalvontasuunnitelma kattaa kaikki palveluyksikössä tuotettavat palvelut. Niihin kuuluvat palveluntuottajan omana toimintana tuottamat palvelut sekä palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut.
    - Toimitusjohtaja päättää suunnitelman hyväksymisestä. Toimitusjohtaja vastaa vastuutyöntekijöiden perehdyttämisestä ja vastuutyöntekijät perehdyttävät muut työntekijät vastuualueellaan omavalvontasuunnitelman sisältöön.

3 Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palveluyksikön keskeisten riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Riskitaso muodostuu arvioimalla riskin todennäköisyyttä sekä vaikutuksia asiakkaiden turvallisuuteen, palvelun laatuun, henkilöstöön ja toiminnan jatkuvuuteen. Palveluyksikön toimintaan liittyvät keskeiset riskit, niiden arviointi sekä riskienhallintatoimenpiteet on kuvattu Taulukossa 1. Alihankinnan tuottaman palvelun riskit ovat samanlaiset kuin yrityksen omalla henkilöstöllä. Riskienhallinta on osa päivittäistä asiakastyötä ja omavalvontaa. Riskejä tunnistetaan jatkuvasti asiakastyössä, henkilöstön ohjauskeskusteluissa, tiimipalavereissa, asiakas- ja henkilöstöpalautteiden käsittelyssä sekä poikkeama- ja vaaratilanneilmoitusten perusteella. Havaitut riskit, läheltä piti -tilanteet ja epäkohdat käsitellään esihenkilön kanssa, dokumentoidaan tarvittavilta osin ja niiden perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet. Riskien toteutumista ja korjaavien toimenpiteiden vaikuttavuutta seurataan osana omavalvonnan raportointia, tiimipalavereita ja johtoryhmän työskentelyä.

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Jatkuvuus; sairastuminen, vaihtuvuus (omat ja alihankinta)	Merkittävä. Asiakastapaamisiin tulee katkoksia, sovitut tunnit eivät täyty.	Panostetaan omaan henkilöstöön ja työhyvinvointiin, jotta vaihtuvuutta ei tule. Tasainen kontaktointi työntekijöihin (ml. alihankkijat) ja palkitseminen. Sairastumisten varalle suunnitellaan asiakkaille tuuraajat tai sovitaan korvaavista käynneistä.
Työtä ei ole tai sitä ei ole riittävästi, irtisanoutuminen	Merkittävä. 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.
Työskentely saattaa aiheuttaa lisäkuormitusta asiakkaalle.	Kohtalainen. Asiakkaan voimavarat heikkenevät.	Oikean aikaisen ja oikeanlaisen tuen arviointi, tarvittaessa toimintatavan ja suunnitelmien muuttaminen nopeallakin aikataululla. Tämä minimoi mahdollisen aiheutuvan haitan.
Asiakkaan itselleen aiheuttama vaara	Kohtalainen. Asiakkaan loukkaantuminen tai kuolema.	Asiakkaan turvallisuuden varmistaminen ja tiedonkulku yhteistyöverkostojen ja vanhempien välillä. Tarvittaessa soitto hätäkeskukseen.
Tapaturma.	Kohtalainen. Asiakkaalle tai työntekijällä haava, venähdys tms. tapaturma.	Työntekijöiden ensiapuosaaminen. Tarvittaessa soitto hätäkeskukseen.
Päihtynyt asiakas tai huoltaja.	Kohtalainen. Vanhempi tai nuori päihtynyt ja aiheuttaa vaaraa (henkinen ja/tai fyysinen) itselleen tai lapselle.	Työntekijöille tiedot päihtyneen ihmisen tunnistamiseen (huumeet vs. alkoholi). Lapsen turvaaminen, soitto tarvittaessa hätäkeskukseen.

Aloitusvaiheessa ei ole käytettävissä ajantasaista asiakassuunnitelmaa tai muuta työskentelyn kannalta välttämätöntä tietoa.	Kohtalainen. Asiakas ei saa tarvitsemaansa tukea/apua. Työntekijän osaaminen ei vastaa asiakkaan haasteisiin.	Varmistaa työntekijöillä tarvittava ja laaja osaaminen (vastaa asiakkaan tarpeisiin, työntekijällä oma kyvykkyyden tunne). Työskentelyn alkaessa varmistetaan, että palvelunjärjestäjältä on saatu asiakkuuden toteuttamisen kannalta välttämättömät tiedot, mukaan lukien ajantasainen asiakassuunnitelma tai muu vastaava suunnitelma.
Väkivallan uhka työntekijään ja/tai perheenjäseniin (ml. pienen lapsen käsiksi käyminen tunnepurkauksen yhteydessä).	Kohtalainen. Työntekijän ja/tai perheenjäsenen loukkaantuminen.	Työntekijöille riittävä osaaminen uhkaaviin tilanteisiin varautumiseen sekä niissä toimimiseen. Tarvittaessa soitto hätäkeskukseen.
Kotieläimet.	Vähäinen. Allergiat ja/tai puremat.	Työpyynnön yhteydessä pyritään varmistamaan, että palvelunjärjestäjältä saadaan riittävät tiedot asiakkaan kotieläimistä. Lisäksi Työskentelyn alkaessa selvitetään mahdolliset kotieläimet sekä niihin liittyvät turvallisuus- ja allergiariskit.
Yhteistyötahojen epäluottamus työntekijään tai hänen ammattitaitoonsa.	Vähäinen. Työskentelyn sujuvuuden vaarantuminen.	Epäammattimaisen kohtelun puheeksi otto heti kaikkien osapuolien kanssa. Yhteys omaan esihenkilöön, joka tarvittaessa yhteydessä kyseiseen yhteistyötahoon.
Asiakkaan sitoutumattomuus työskentelyyn.	Merkittävä. Työskentely ei etene ja peruuntuneita tapaamisia tulee paljon.	Asiakkaan motivointi ja työskentelyn läpikäynti. Tarvittaessa nopealla aikataululla arviointipalaveri ja tarvittaessa asiakkuuden muuttaminen tai keskeyttäminen.

Riittämätön aika.	Kohtalainen/merkittävä. Asiakkaan asiat eivät etene tarvittavalla nopeudella pienten tuntien tai/ja suuren työmäärän takia.	Asiakkaan kanssa hoidettavien asioiden / tavoitteiden priorisointi. Tarvittaessa yhteys palvelunjärjestäjään ja keskustelu tilanteesta. Mahdollisesti tavoitteiden selkeyttäminen sekä rajaaminen ja/tai sopimuksen tuntimäärän tarkastelu.
Toteutumattomat tapaamiset.	Kohtalainen. Työntekijällä turhaan varaus kalenterissa. Asiakkaan asiat eivät etene.	Asiakkaan kanssa tilanteen läpikäynti ja kartoitus, miksi tapaamiset eivät toteudu. Tarvittaessa arviointipalaveri, jossa arvioidaan mm. asiakkuuden oikea-aikaisuutta.
Työntekijän epäasiallinen kohtelu asiakkaan taholta kuten haukkuminen.	Kohtalainen. Henkinen kuormitus.	Työntekijöille selkeä ohje siitä, mikä on epäasiallista kohtelua. Tilanteen läpikäynti asiakkaan kanssa sekä purku esihenkilön kanssa.
Asiakaskirjausten puutteellisuus, viivästyminen tai virheellisyys.	Kohtalainen/merkittävä. Asiakkaan palvelun jatkuvuus, seuranta ja oikeusturva voivat vaarantua.	Perehdytys kirjaamiseen, kuukausittainen kirjausten seuranta, esihenkilön palaute, tarvittaessa lisäohjaus sekä kirjauslaadun tarkastelu osana omavalvonnan seurantaa.
Tietoturva- tai tietosuojapoikkeama	Merkittävä. Asiakastietojen päätyminen väärälle henkilölle tai tietojärjestelmän virheellinen käyttö.	Perehdytys, käyttöoikeuksien hallinta, kaksivaiheinen tunnistautuminen, poikkeamien ilmoittaminen ja seuranta.

Taulukko 1. Palveluyksikön keskeisimpiä **palveluita** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta. Riskitaso: merkityksetön, vähäinen, kohtalainen, merkittävä, sietämätön riski.

3.2 Palveluiden 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 keskustelee 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 omalle kirjauslaitteelle tai paperiseen muistioon. Ohjeet on opittu perehdytysvaiheessa, erikoistilanteissa soitetaan esihenkilölle.

Vastuuhenkilönä toimii toimitusjohtaja Mikko Airas.
Yhteystiedot: mikko.airas@tuplakasi.fi, 045–6353811.

3.3 Palveluiden 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 ja palvelujohtajalla.

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 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja on palvelujohtaja, joka vastaa palveluyksikön 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 yleinen tietosuoja-asetus ((EU) 2016/679), tietosuojalaki (1050/2018) ja sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023). Laeissa on eriteltynä asioita mm. salassa pidettävistä 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. Työntekijöiden tuntilistat ovat Nappulassa.

Työntekijöille annettavat etäkäytön ohjeistukset esimerkiksi tietosuojaan ja tietoturvallisuuteen liittyen löytyvät yhtiön Perehdytysmateriaalista 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. 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 toteuttamisenkoulutuksissa, ohjeistuksissa ja seurannassa toimitaan seuraavasti:

- Työntekijät perehdytetään tietoturvalliseen toimintaan perehdytyksen yhteydessä.
- Perehdytykseen kuuluu asiakastietojen käsittelyyn liittyvät tavat.
- Tuplakasi Oy:n Perehdytysmateriaaleissa on opastus tietoturvallisiin kirjaustapoihin. Työntekijät velvoitetaan lukemaan materiaalit 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.

Työntekijöiden välisessä sisäisessä viestinnässä voidaan käyttää erillisiä viestintäkanavia työyhteisön tiedottamiseen ja käytännön asioiden koordinointiin. Sisäisissä viestintäkanavissa ei käsitellä asiakas- tai henkilötietoja. Asiakasviestinnässä käytetään ainoastaan palvelunjärjestäjän hyväksymiä ja tietoturvallisiksi arvioituja viestintäkanavia. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella asiakkaiden kanssa viestitään tekstiviestein, puhelimitse tai sähköpostitse.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniasäännöt

Normaalit yleiset hygieniakäytänteet ovat käytössä, erityisesti hyvä käsihygienia ja käsidesin käyttö, kun käsiä ei voi pestä. 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 kuuluminen huomioiden.

Asiakkaiden kanssa ja heidän kotonaan työskentelyssä tyypillisimmät infektiot ovat flunssat, virukset ja vatsataudit, tässä riskijärjestyksessä. Infektioita ja -epidemioita vältetään hyvällä käsihygienialla jokaisen asiakastapaamisen päätteeksi, ennen toiseen perheeseen menoa. Näin ennaltaehkäistään omaa sairastumista sekä muiden tartuttamasta. Sairastuneen perheen kanssa siirrettään tapaamista tai tavataan ulkotiloissa sellaista perheenjäsentä, joka ei ole sairastunut ja noudatetaan silloin erityisen hyviä hygieniatapoja. Mikäli vasta perheen kotiin mentyä käy ilmi, että perheessä on infektiota, on perusteltua siirtää tapaaminen ulkotiloihin terveiden jäsenten kanssa. Suositeltavaa on kuljettaa mukanaan tai autossa puhdasta kasvomaskia ja käyttää sitä, mikäli infektiosta on perheessä pienikin epäilys.

Tuplakasin yhteiseksi hygieniavastaavaksi on nimetty Mikko Airas. Hygieniavastaava seuraa hygieniaan ja infektioiden torjuntaan liittyviä ohjeistuksia, tiedottaa henkilöstöä muutoksista sekä huolehtii hygieniakäytäntöjen ajantasaisuudesta. Lisäksi hygieniavastaava välittää tietoa varautumisen näkökulmasta, mikäli uusiin epidemioihin on hyvä varautua ja tiedottaa millä tavalla niihin tulee varautua. Sairastumisista tulee ilmoittaa hygieniavastaavalle tai omalle esihenkilölle, joka välittää tietoa hygieniavastaavalle.

3.3.6 Alihankinnan käyttö ja omavalvonta

Tuplakasi Oy käyttää alihankkijoita täydentämään omaa henkilöstöään tilanteissa, joissa palvelun toteuttaminen sitä edellyttää. Noin 20 % Tuplakasi Oy:n asiakastyötä tekevästä henkilöstöstä toimii alihankintasopimuksella. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen alueella toimii tällä hetkellä kolme alihankkijaa.

Alihankkijoilta edellytetään samoja koulutus-, ammattitaito-, tietosuoja- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia kuin Tuplakasi Oy:n omilta työntekijöiltä. Ammattioikeudet, koulutus ja rikostausta tarkastetaan ennen työskentelyn aloittamista.

Alihankkijat perehdytetään samalla perehdytysprosessilla kuin muut työntekijät. Heillä on käytössään Tuplakasi Oy:n työvälineet, työpuhelin, sähköpostiosoite, asiakastietojärjestelmä sekä muu työssä tarvittava ohjeistus.

Alihankkijoille toimitetaan samat kuukausikirjeet, ohjeistukset ja tiedotteet kuin muulle henkilöstölle. Heillä on mahdollisuus osallistua tiimipalavereihin, työnohjaukseen sekä muuhun ammatillista osaamista tukevaan toimintaan.

Alihankkijoiden työskentelyä seurataan samalla tavalla kuin muun henkilöstön työskentelyä. Seurantaa toteutetaan asiakaskirjausten, asiakaspalautteiden, esihenkilökeskustelujen, poikkeamailmoitusten sekä asiakastietojärjestelmän raporttien perusteella.

Mikäli alihankkijan työskentelyssä havaitaan asiakasturvallisuutta, palvelun laatua tai tietosuojaa koskevia puutteita, käsitellään asia samalla tavalla kuin oman henkilöstön kohdalla. Tarvittaessa määritellään korjaavat toimenpiteet, lisäperehdytys tai muut tarvittavat toimet asiakasturvallisuuden varmistamiseksi.

3.4 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Yksikössä työskentelee omia työntekijöitä, esihenkilöitä sekä alihankintasopimuksella työskenteleviä ammattilaisia. 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 kaikilta työntekijöiltä maksimissaan kuusi kuukautta vanhasta rikosrekisteriotteesta, joka on annettu lasten kanssa työskentelyä varten. Henkilö perehdytetään työhön intensiivisten keskustelujen avulla, joita järjestetään yksilöllisesti tarvittava määrä. Esihenkilö tai esihenkilön osoittama kokenut oma työntekijä osallistuu perehdytettävän työntekijän ensimmäiseen aloituspalaveriin. Yrityksellä on käytettävissä verkkopohjainen perehdytyskansio, jota päivitetään jatkuvasti. Työntekijällä on käytettävissä myös työhön tarvittavia materiaaleja verkkopohjaisessa kansiossa sekä Tuplakasin omaan käyttöön tehty Perhetyönkansio, josta työntekijä voi kopioida materiaalia käyttöönsä. Perehdyttäjä arvioi ohjauksen tarvetta sekä järjestää sitä yksilöllisen tarpeen mukaan. Tarvittavien työkalujen ja -menetelmien käyttö opetetaan tarvittaessa käytännön kautta. Työntekijän työskentelyn tukena ovat esihenkilön tavoitettavuus sekä työntekijöiden keskinäinen ryhmä, jossa neuvoja, ohjausta ja vinkkejä työskentelyn tueksi saa aina. Ohjauskeskusteluja järjestetään säännöllisesti. Työn ja jaksamisen tukena on puheluiden ja keskinäisen ryhmän lisäksi mahdollisuus käsitellä anonyymisti asiakkaan tilannetta kuukausittaisissa tiimipalavereissa ja ryhmätyönohjauksissa.

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

Työntekijän ammatillista osaamista tuetaan monin tavoin. Yksikössä järjestetään kuukausittain tiimipalaveri, ja työntekijöille tarjotaan säännöllistä työnohjausta. Lisäksi sisäisessä kuukausikirjeessä tiedotetaan ajankohtaisista materiaaleista, omatoimisista perehtymismahdollisuuksista ja lyhyistä lisäkoulutuksista. Kaikki nämä mahdollisuudet tarjotaan myös alihankkijoillemme heidän osaamisensa ja ammattitaitonsa ylläpitämiseksi.

Asiakkaille on käytössä 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 keskusteluin. Tarvittaessa työskentely toimii esihenkilöjohtoisesti puhelimitse ohjaten työskentelyä tai asiakaskäynnein yhdessä toisen ohjaajan kanssa. Epäkohtiin puututaan välittömästi ja vakavan palautteen perusteella työntekijä voidaan pidättää työnteosta. Alihankkijat käyttävät myös Tuplakasi Oy:n hallinnoimaa asiakastietojärjestelmää ja heidän työskentelyään valvotaan samoin kuin omien työntekijöiden.

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

Henkilöstön osaamisen kehittämistä suunnitellaan vuosikellon mukaisesti. Vuosikellossa huomioidaan perehdytykset, lakisääteiset koulutukset, työnohjaukset, tiimipalaverit sekä muut toiminnan kannalta tarpeelliset koulutukset ja kehittämistoimenpiteet.

Toteutuneista koulutuksista pidetään kirjaa. Dokumentoitavia tietoja ovat koulutuksen aihe, ajankohta, osallistujat ja järjestäjä. Koulutusten toteutumista seurataan osana omavalvontaa ja henkilöstön osaamisen kehittämistä.

Perehdytys toteutetaan perehdytyssuunnitelman mukaisesti. Perehdytyksen sisältö, perehdyttäjä, toteutustapa ja perehdytyksen hyväksytty läpikäynti dokumentoidaan.

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 välittömillä toimenpiteillä Tuplakasin esihenkilön johdolla. Mikäli saatu palvelu ei vastaa odotuksia, tai se ei ole sitä mitä asiakas kokee tarvitsevansa, 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 toimitusjohtajaan Mikko Airakseen sähköisesti mikko.airas@tuplakasi.fi tai puhelimitse 045–6353811.

Muistutusten käsittely

Jos asiakas, huoltaja tai muu asiakkaan laillinen edustaja tekee palvelua koskevan muistutuksen, muistutuksen käsittelystä vastaa palvelujohtaja Emmi Oesch tai hänen estyneenä ollessaan toimitusjohtaja Mikko Airas.

Muistutus käsitellään viivytyksettä. Muistutuksessa esiin tuodut asiat selvitetään kuulemalla tarvittaessa asiakasta, työntekijää ja muita asian kannalta olennaisia henkilöitä sekä tarkastelemalla asiakastyöhön liittyviä asiakirjoja.

Muistutuksen perusteella arvioidaan, onko toiminnassa ilmennyt epäkohtia, puutteita tai kehittämistarpeita. Tarvittaessa määritellään korjaavat toimenpiteet, vastuuhenkilöt ja seuranta.

Muistutukset sekä niiden perusteella toteutetut toimenpiteet käsitellään johtoryhmässä ja tarvittaessa henkilöstön kanssa. Tarkoituksena on ehkäistä vastaavien tilanteiden toistuminen sekä kehittää palvelun laatua ja asiakasturvallisuutta.

Asiakas voi tarvittaessa olla yhteydessä oman alueensa sosiaali- ja potilasasiavastaavaan, Lupa- ja valvontavirastoon (LVV) tai eduskunnan oikeusasiamieheen saadakseen neuvoa ja tukea oikeusturvaansa liittyvissä asioissa. Yhteystiedot sosiaali- ja potilasasiavastaavalle löytyy oman terveyspalveluita tarjoavan hyvinvointialueen verkkosivuilta.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

- Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa sekä tarvittaessa avustaa muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen käyttämisessä. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan palvelut ovat asiakkaille maksuttomia.
- Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei tee päätöksiä eikä hänellä ole päätösvaltaa muuttaa viranhaltijoiden tekemiä päätöksiä. Hänellä on puolueeton ja neuvova rooli.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat hyvinvointialueittain:

- **Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue**
  p. 029 151 2000 ma-pe klo 8–16
  PL 33, 02033 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue. Merkitse kuoreen sosiaali- ja potilasasiavastaava

- **Kymenlaakson hyvinvointialue**
  p. 05 2206 250 ma-pe klo 9–14
  sosiaali.potilasasiavastaava@kymenhva.fi

- **Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue**
  p. 086690600 ma-pe klo 9–11

- **Pohjois-Karjalan hyvinvointialue**
  Hanna Mäkijärvi p. 013 330 8265 ma 8.30–11.30, ti-to 9–11 ja Timo Nurmela p. 013 330 8268 ma 8.30–11.30, ti-to 9–11
  Torikatu 18 A, 3. krs 80100 Joensuu

- **Etelä-Savon hyvinvointialue**
  p. 358443512818 klo 9–14

- **Etelä-Karjalan hyvinvointialue**
  Elina Tikka ja Heli Tiusanen
  p. 050 555 8553 ma-to klo 9–14
  asiavastaava@ekhva.fi

- **Pirkanmaan hyvinvointialue**
  p. 040 504 5249 ma, ke, to klo 9–11 ja ti klo 12.30–14.30
  sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

- **Kanta-Hämeen hyvinvointialue**
  takaisinsoittopalvelu p. 036293210
  yhteydenottopyyntö tekstiviestitse (numeroon ei ole mahdollista soittaa tai laittaa multimediaviestejä) p. 0406296190

- **Päijät-Hämeen hyvinvointialue**
  p. 358 38192504 ma, ti, to klo 9.00–12.00, ke 9.00–15.00
  asiavastaavat@paijatha.fi

- **Keski-Uudenmaan hyvinvointialue**
  Anne Mikkonen p. 040 807 4755 tai Susanna Honkala 040 807 4756, ma klo 12.30–15.00, ti, ke klo 8.30–12.00 ja to klo 9.00–15.00.
  sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi

- **Itä-uudenmaan hyvinvointialue**
  Jenna Roberts p. 040 514 2535 ma ja to klo 9–13.
  asiavastaava@itauusimaa.fi

- **Helsingin hyvinvointialue**
  p. +358 9 310 43355 ma–to 9–11.
  sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi, suojattua sähköpostia voi lähettää osoitteesta https://securemail.hel.fi sähköpostiosoitteeseen sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi
  PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

- **Pohjois-Savon hyvinvointialue**
  Kristiina Anttonen, Raija Autio ja Arja Kivari p. 017 273 6025 arkisin klo 9–11.30

Lupa- ja valvontavirasto (LVV):

- Sosiaali- ja terveysasiat
  p. 0295 256 930 (maanantai–perjantai kello 9–15)
  asiakaspalvelu@lvv.fi

Eduskunnan oikeusasiamies:

- PL 00102 Eduskunta, käyntiosoite: Arkadiankatu 3
  p. 09 4321 (eduskunnan vaihde)
  oikeusasiamies@eduskunta.fi

4 Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Lähtökohta työskentelylle on tiivis yhteistyö asiakkaan oman sosiaalityöntekijän kanssa. Työntekijä on velvollinen ilmoittamaan viipymättä asiakkaan turvallisuuteen, hyvinvointiin tai palvelun toteutumiseen liittyvistä merkittävistä huolista asiakkaan omalle sosiaalityöntekijälle. 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.

”Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.”

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, 29 §

Ilmoitusvelvollisuuden toteuttaminen käytännössä

Mikäli työntekijä havaitsee asiakkaan turvallisuutta, palvelun laatua, tietosuojaa, tietoturvaa tai lainmukaista toimintaa koskevan epäkohdan tai niiden uhan, tulee hänen ilmoittaa asiasta viipymättä omalle esihenkilölleen.

Saatuaan tiedon epäkohdasta esihenkilö:

- arvioi tilanteen vakavuuden ja tarvittavat välittömät toimenpiteet
- huolehtii tarvittaessa asiakkaan turvallisuuden varmistamisesta
- ilmoittaa asiasta palvelunjärjestäjälle viipymättä tai viimeistään seuraavana työpäivänä
- määrittelee tarvittavat korjaavat toimenpiteet
- seuraa korjaavien toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta

- dokumentoi ilmoituksen, tehdyt toimenpiteet sekä niiden seurannan. Asiakasta koskevat tiedot kirjataan tarvittavilta osin asiakastietojärjestelmään

Havaitut epäkohdat, vaaratilanteet, läheltä piti -tilanteet sekä niiden takia tehdyt toimenpiteet käsitellään tarvittaessa henkilöstön kanssa tiimipalaverissa. Tarkoituksena on ehkäistä vastaavien tilanteiden toistuminen ja kehittää toiminnan laatua sekä asiakas- ja työturvallisuutta.

Epäilty, havaittu tai toteutunut tietoturva- tai tietosuojauhka asiakastietojärjestelmässä
selvitetään, onko kyseessä työntekijän toimintarike vai palvelujärjestelmässä tapahtunut
tietovuoto. Kaikesta epäilystä on viipymättä ilmoitettava Tuplakasin esihenkilöille, jotka
viipymättä raportoivat havainnot palvelusta vastaavalle palvelunjärjestäjälle. Kaikki ilmoitetut havainnot esihenkilö raportoi yrityksen tietokantaan. Tuplakasilta sovitusti työntekijä itse tai esihenkilö (tilanteen mukaan) ilmoittaa asiakkaasta vastaavalle sosiaalityöntekijälle tai muulle Tilaajan asianomaiselle henkilölle välittömästi, tai seuraavana työpäivänä, kun havaittu puute, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuuden piirissä oleva asia tulee tietoon.

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 esihenkilön kanssa yhdessä lävitse, jonka jälkeen esihenkilö allekirjoittaa lomakkeen. Lomake täytetään mahdollisimman pian tapahtuneen jälkeen. Uhka- tai vaaratilanteen jälkeen työntekijä on yhteydessä tarpeen mukaan vanhempiin tai ryhmäkodin ohjaajiin. Hätätilanteessa aina hätäkeskukseen.

Esihenkilö on tarvittaessa yhteydessä asiakkaaseen ja palvelunjärjestäjään, jotta tapahtuneesta saadaan kokonaisvaltainen ja riittävän kattava kuva. 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 selvitetään yhdessä tapahtumaan vaikuttaneet syyt, mitä keinoja vastaavien tilanteiden välttämiseksi on sekä mietitään keinoja tilanteissa selviytymisen tueksi. Yhdessä pohtimalla pyritään vahvistamaan henkilöstön kykyä ennakoida ja valmistautua mahdollisiin uhkaaviin ja

epätavanomaisiin tilanteisiin. Yhteisen pohdinnan tulosten kautta esihenkilö laatii tarvittavat korjaavat toimenpiteet ja informoi niistä henkilöstöä. Esihenkilö seuraa, että uudet toimintatavat otetaan käyttöön.

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 ja lähipiirin kanssa. Osallistuminen moniammatillisiin palavereihin. Yhteistyö koulu tai 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:n viimeisimpänä projektina on Kantaan liittymisen lisäksi Nappulan täysmääräinen hyödyntäminen työssä ja Drive-tiedostoista irrottautuminen työaikakirjauksiin liittyen. Nappulan kautta siirryttiin täysin työaikakirjausten tekoon vuoden vaihteen 2025–2026 tienoilla porrastetusti ja vuoden 2026 helmikuusta lähtien kaikki työntekijät on perehdytetty Nappulaan ja työaikakirjauksiin sitä kautta. Perehdytystilaisuuksia pidettiin alkuun viikoittain tiimipalavereiden lisäksi ja yksilötuella pyydettäessä. Nappula on tietoturvallinen ja yhdenmukainen kanava valvoa työtä. Työntekijöiden toiveena oli vähentää järjestelmiä ja eri kanavia. Työryhmänä oli (vuoden 2025–2026) vastaava ohjaaja ja henkilöstöjohtaja. Työstöä ja testejä toteutettiin tiimipalavereissa ja ylimääräisissä kokouksissa.

Kantaan siirtymisen vuoksi oli ajankohtaista panostaa resursseja Nappulaan ja sen kaikkien ominaisuuksien käyttöön. Kantaan siirtyminen on vuoden 2026 aikana ta-

pahtunut vaiheittain riippuen hyvinvointialueiden siirtymistä. Ensimmäisenä Tuplakasin asiakkaista siirtyi Pirha käyttämään kantaa helmikuussa 2026, LUVN toukokuussa, Ekhva elokuussa ja Helsinki syyskuussa. Tuplakasi siirtyi Kanta-yhteensopivaksi 1.2.2026 alkaen ja aloitti Kannan käytön ensimmäisellä vastaanottavalla hyvinvointialueella 1.2.2026.

Kehittämistoimenpiteet kuvataan omavalvontasuunnitelmassa ja niiden etenemistä seurataan kvartaaleittain. Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta on kuvattu Taulukossa 2.

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	**Aikataulu**	**Vastuutaho**	**Seuranta**
Nappulan aikatauluttamismahdollisuudet	talvi 24–25	Henkilöstöjohtaja	Valmis
Kanta-projekti, Toiminnallisuuksien käyttöönotto MyNeva Nappulassa	2025. Viimeistely tammikuussa 2026	Henkilöstöjohtaja	Valmis
Palvelusetelituottajaksi lapsiperheiden kotipalveluun	Marraskuu 2026	Toimitus- ja palvelujohtaja	Hakuprosessin etenemisen seuranta johtoryhmässä
Asiakaspalautteiden systemaattisempi hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä	2027	Palvelujohtaja	Kvartaaliseuranta
Kirjaamiskäytäntöjen yhdenmukaistaminen	2026–2027	Palvelujohtaja	Kirjausten pistokokeet
Digitalisaation, etäjohtamisen ja työntekijöiden sitoutumisen kehittäminen YAMK-opinnäytetyön tulosten perusteella	2026–2027	Palvelujohtaja	Opinnäytetyön kyselyn tulokset käsitellään johtoryhmässä ja niiden perusteella määritellään tarvittavat kehittämistoimenpiteet.
Perehdytysmateriaalin päivittäminen ja yhtenäistäminen	2026–2027	Johtoryhmä	Vuositarkastus

Taulukko 2. Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta.

5 Omavalvonnan seuranta ja raportointi

Omavalvonnan seurannasta laaditaan kvartaaleittain kirjallinen selvitys, jossa arvioidaan toteutuneet poikkeamat, asiakaspalautteet, omavalvonnan havainnot sekä toteutetut kehittämistoimenpiteet.

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. Muut esihenkilöiden saamat ja tallentamat negatiiviset ja positiiviset palautteet käsitellään heti nimetyn työntekijän kanssa. Palautteet käsitellään vuosittain kesäloman jälkeisessä ensimmäisessä tiimipalaverissa. Toimenpiteitä julkaistaan ja tuloksia arvioidaan lisäksi sisäisessä kuukausikirjeen viestinnässä.

Jokapäiväistä työtä ja sen laatua seurataan kuukausittain raportointiaikaan. Esihenkilö arkistoi jokaisen kuukauden alussa edellistä kuukautta koskevat kuukausikoosteet ja tarkastaa työskentelyn etenemisen käyntiraporteista ja koosteesta ja varmistaa, että raportit on arkistoitu kanta-arkistoon. Tarkastuksessa kiinnitetään huomiota käyntimääriin, peruutuksiin ja toteutumiseen niin kirjauksista kuin myös Nappulan tuottamista tilastoista. Poikkeavuudet käynneissä tai käyntien sisällössä selvitetään asiakkaan oman työntekijän kanssa.

Omavalvonnan seurannassa käytettävät mittarit

- asiakastyytyväisyyskysely
- työhyvinvointikysely
- toteutuneet asiakaskäynnit
- peruuntuneet käynnit
- asiakaskirjausten laatu ja ajantasaisuus
- poikkeama- ja vaaratilanneilmoitusten määrä
- Nappula-järjestelmän tuottamat tilastot

Poikkeama- ja vaaratilanneilmoitukset käsitellään säännöllisesti tiimipalavereissa osana omavalvonnan seurantaa.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelman toteutusta seurataan keskusteluin ja tiimipalaverein. Palautteita käsitellään anonyymisti ja ohjeistusta jaetaan aktiivisesti niin suullisesti kuin

myös sisäisellä kuukausikirjeellä. Muutoksista ja niiden toteutuksesta kysellään aktiivisesti ja henkilökohtaisesti.

Omavalvontasuunnitelman kehittämistoimenpiteet valmistellaan ja toteutetaan johtoryhmässä tai vähintään yhden johtoryhmän jäsenen vastuulla. Omavalvontasuunnitelman päivittämiseen osallistuu vähintään yksi johtoryhmän jäsen. Näin valvonnasta vastaavat henkilöt osallistuvat aktiivisesti toiminnan kehittämiseen ja toteutumisen seurantaan. Seurannan dokumentoinnin tekee nimetty vastuuhenkilö.