



Omavalvontasuunnitelma

Tukari Oy

16.8.2026

Sisällys

Omavalvontasuunnitelma.....	1
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....	3
1.2 Palveluyksikön perustiedot	3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
1.4 Päiväys.....	5
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	6
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	6
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	6
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	8
3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	8
3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	8
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....	9
3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset.....	9
3.3.2 Toimitilat ja välineet	10
3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	11
3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	12
3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt	12
3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma ja lääkinnälliset laitteet.....	13
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	13
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen .	15
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	17
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	17
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	18
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	19
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	19
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	20
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	20
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	20

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Palveluntuottajan nimi: Tukari Oy
- Y-tunnus: 2757443-4
- SOTERI-rekisteröintinumero:
- Yhteystiedot: Lappersintie 1101 A, 08700 Lohja
- Yhteiseen palveluyksikköön kuuluvien palveluntuottajien nimet, Y-tunnukset ja yhteystiedot:
 - Tukikulma, Y-tunnus: 3461730-8
Yhteystiedot: Luolaistentie 139, 03430 Jokikunta

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Tukari Oy, Lohja & Vantaa
- Venteläntie 12, as 2, 08500 Lohja
- Tikkurilantie 68, 01300 Vantaa
- Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot:
 - Tiina Kivijärvi (koko toimialue)
puh. 050 545 1128, tiina.kivijarvi@tukari.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Tukari Oy on vuonna 2016 perustettu kotimainen lastensuojelun avohuollon- sekä uuden sosiaalihuoltolain mukaista palvelua tuottava yritys. Lisäksi tarjoamme palveluita aikuissosiaalityön asiakkaille sekä mielenterveys- ja päihdekuntoutujille.

Tukari Oy toimii päätoimisesti Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella, Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella, sekä Keskiuudenmaan hyvinvointialueella tuottaen avohuollon sosiaalipalveluita lapsille, lapsiperheille sekä aikuisille.

Palvelut:

- Sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukainen ammatillinen tukihenkilötoiminta
- Sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukainen perhetyö ja tehostettu perhetyö
- Kotiin vietävä tuettu asuminen mielenterveys- ja päihdekuntoutujille
- Sosiaalihuoltolain mukainen ammatillinen tukihenkilötoiminta aikuissosiaalityössä
- Valvotut ja tuetut tapaamiset sekä vaihdot
- Asiointipalvelu
- Kehitysvammaisten ammatillinen tukihenkilötoiminta
- Harrastusryhmä-toiminta

Tukari Oy:n Soterin rekisteriin ilmoitetut palvelualat:

- Lastensuojelun sosiaalityö ja avohuollon tukitoimet ilman kodin ulkopuolista sijoitusta
- Lapsiperheiden sosiaalityö ja -ohjaus sekä varhaisen tuen palvelut
- Perhetyö
- Iäkkäiden kotihoito
- Muiden kuin lapsiperheiden ja iäkkäiden kotihoito
- Perheoikeudelliset palvelut
- Kehitysvammaisten asumispalvelut ja asumista tukevat palvelut
- Kehitysvammaisten henkilökohtainen apu ja erityinen tuki
- Mielenterveyskuntoutujien tukisuhdetoiminta sekä työ- ja päivätoiminta
- Päihde- ja mielenterveysongelmiin vastaavat matalan kynnyksen palvelut
- Mielenterveyskuntoutujien tuettu asuminen
- Päihdekuntoutujien tukisuhdetoiminta sekä työ- ja päivätoiminta
- Päihdekuntoutujien tuettu asuminen
- Lapsiperheiden kotipalvelu
- Muu sosiaalihuollon palvelu; asiointipalvelu
- Lastensuojelun ammatillinen perhehoito

Tukari Oy:n asiakasryhmät koostuvat näiden palveluiden piiriin joko ohjatuista tai itsenäisesti hakeutuneista asiakkaista. Tarjoamme monipuolisia palveluita räätälöitynä asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Toiminnan sisältö, määrä ja kesto vaihtelevat aina asiakkaan yksilöllisten tarpeiden ja asetettujen tavoitteiden pohjalta. Työskentely tapahtuu joko asiakkaan kotona, Tukari Oy:n toimitiloissa tai jossain muualla.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan arvioimalla kulloisenkin asiakasmäärän sopivuus suhteessa työntekijään. Työn laatu ja työhyvinvointi ovat ensimmäiset näkökulmat. Tavoitteena on ylläpitää riittävää henkilöstömäärää vastaamaan palveluntarpeisiin, sekä työn jatkuvuuteen ja pysyvyyteen. Osa palveluista tuotetaan myös alihankintana valikoiduilta palveluntuottajilta.

Palvelut tuotetaan tilaajan määrittelemien ehdoin läsnäolopalveluna, sekä etäpalveluna.

Tukarin tarjotessa palveluita yksityisasiakkaille menettelytavat, sekä laatukriteerit ovat merkittävilta osin samat kuin julkiselle puolelle palveluita tarjottaessa. Yksityisasiakkaalle palveluita tarjottaessa asiakas tuottaa itse omat tavoitteet työskentelylle, joita kohti työskentelyssä pyritään.

Tukari Oy:n toimintaperiaatteet ja arvot ovat ammatillisuus, avoimuus, luotettavuus, pysyvyys.

Ammatillisuus: Pidämme tärkeänä henkilökunnalla riittävää koulutus- ja kokemusosaamista. Tämän lisäksi jo rekrytoinnissa kiinnitämme huomiota erityisesti persoonaan sekä työntekijän harrastuksiin ja erityisosaamiseen. Työnantajina jatkuvasti haasteellisemman asiakaskunnan edessä kannustamme ja tuemme henkilöstöä lisäkoulutuksiin sekä luentoihin. Meille on tärkeää työhyvinvointi ja osana tätä pidämme kiinni säännöllisistä työryhmäpalavereista, työnohjauksesta sekä työhyvinvointia tukevasta aktiviteetista.

Avoimuus: Avoimuus työn tekemisessä niin asiakasta kuin palvelun tilaajaa kohtaan. Asiakasta kohtaan avoimuudella tarkoitamme sitä, että asiakkaan asioita hoidetaan yhdessä asiakkaan kanssa. Myös asiakasta koskevat yhteenvedot kirjoitetaan yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakas on jatkuvasti tietoinen siitä, minkälaista informaatiota meiltä hänestä lähtee ja kenen kanssa olemme yhteydessä. Myös vaikeista asioista keskustellaan avoimesti ja asiat "nostetaan pöydälle".

Asiakastilauksissa valitsemme yhdessä tilaajan kanssa sopivan työntekijän. Emme salaa tietoja tilaajalta, vaan käymme avoimesti keskustelua asiakasta koskevissa asioissa. Toisinaan tulee vastaan tilanteita, joissa syystä tai toisesta työskentely ei lähde käyntiin, asiakkaan kanssa kemiat eivät kohtaa tai jokin muu este vaikuttaa palvelumme tuotantoon. Näistäkin asioista kerromme rehellisesti ja keskustelemme tilaajan kanssa mahdollisista muista vaihtoehtoista. Toisinaan tilaukset voivat myös ylittää henkilökuntamme osaamistason erityispiirteillä, tai sopivaa työntekijää ei ole saatavilla. Emme tuota palvelua, jonka tavoitteita tai tilausta emme pysty tekemään.

Luotettavuus: Seisomme työmme takana. Luotettavuus on myös sitä, että asiakas saa tarvitsemansa ja sovitun palvelun.

Tilaajaa kohtaan luotettavuus merkitsee tilatun palvelun ja asiakkaan prosessin lisäksi myös yleistä luottamusta palveluntuottajan ja tilaajan välillä. Noudatamme ja valvomme sovittuja ehtoja. Palautteen vastaanottaminen ja antaminen on myös tärkeää, mikäli palvelussamme on jokin epäkohta, pyrimme korjaamaan tilanteen välittömästi.

Pysyvyys: Työnantajina pyrimme valitsemaan työhön sopivat ihmiset. Koulutuksen ja kokemuksen lisäksi myös persoonaltaan sopivat. Tuemme työhyvinvointia ja haasteiden tullessa pyrimme löytämään erilaisia ratkaisuja ja tukimalleja työssä jaksamiseen. Meille on tärkeää se, että asiakasprosesseissa ei työntekijät vaihdu, mikäli se ei asiakkaan prosessin näkökulmasta olisi tarpeellista. Tästä sovitaan aina yhdessä tilaajan ja asiakkaan kanssa.

1.4 Päiväys

- Omavalvontasuunnitelman päiväys ja versiomerkinnyt:
11.1.2025, versio 2.1
- 16.9.2026, versio 2.2

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Palveluntuottajana meillä on vastuu valvoa toiminnan asianmukaisuutta, laatua ja turvallisuutta. Jokaisella Tukari Oy:n työntekijällä on vastuu omavalvonnan toteuttamisesta. Omavalvonnan vastuut on kuvattu alla.

Sähköisen omavalvontasuunnitelman laadinnasta ja toteuttamisesta, seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaavat henkilöt:

Toimitusjohtaja ja esihenkilö: Tiina Kivijärvi, puh. 0505451128

Lähiesihenkilö: Mirkka Ali-Alha, puh. 0447521101

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy: Tiina Kivijärvi

Lisäksi laadintaan, toteuttamiseen ja päivittämiseen osallistuu Tukari Oy:n vakituinen työryhmä. Omavalvontasuunnitelman sisältöä käydään läpi henkilöstön kanssa yhteisissä tiimipalaverissa ja aina erikseen myös tarpeen vaatiessa.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään ajanmukaisesti, kun toiminnassa tapahtuu esim. palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelmaa tarkastellaan yhdessä työnryhmän kanssa säännöllisesti vähintään vuosittain sekä lisäksi aina tarpeen vaatiessa sekä päivityksen jälkeen.

Tukari Oy:n omavalvontasuunnitelma on nähtävillä sähköisessä muodossa yrityksen sisäisessä tietoverkossa sekä julkisena yrityksen verkkosivuilla: www.tukari.fi.

Tukari Oy:n omavalvonnan käytännön toteuttamisessa ja sen onnistumisessa asiakastyössä on oleellista henkilöstön sitoutuminen omavalvontaan sekä henkilöstön ymmärrys ja näkemys omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista. Henkilöstö koulutetaan yrityksen omavalvontasuunnitelman noudattamiseen. Päivitetty omavalvontasuunnitelma on henkilöstön tiedossa ja saatavilla kaiken aikaa yrityksen sisäisestä tietoverkosta.

Myös asiakkaat voivat tutustua omavalvontasuunnitelmaan yrityksen verkkosivuilla. Aiemmat versiot omavalvontasuunnitelmista säilytetään yrityksen sisäisessä tietoverkossa.

Omavalvontasuunnitelman muutokset tiedotetaan henkilöstölle ajanmukaisesti, vähintään kuitenkin vuosittain. Omavalvontasuunnitelmaan tehtyjen muutosten vieminen yrityksen arkeen ja käytäntöihin varmistetaan esihenkilön toimesta päivitysten sisäisen julkaisemisen ja lisäperehdyttämisen jälkeen kysymällä tai valvomalla toimintaa.

3. Palveluysikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Tukari Oy:n asiakkaat ohjautuvat hyvinvointialueiden tilausten kautta yritykselle, jonka jälkeen pyrimme tarjoamaan sopivaa työntekijää tarvittavaan palveluun. Asiakkaan palveluntarvetta arvioidaan sosiaalityöntekijän kanssa käydyissä neuvotteluissa.

Pyrimme ylläpitämään riittävää henkilöstömäärää, jotta pystymme vastaamaan tilaajien palveluntarpeisiin, sekä työn jatkuvuuteen ja pysyvyyteen. Pääsääntöisesti käytämme vakituista henkilöstöä, mutta tarvittaessa käytämme myös alihankintana palveluntuottajia sekä tuntityöntekijöitä.

Riippuen miten paljon asiakkuuksia on tarjolla, Tukari Oy tarvittaessa pyrkii rekrytoimaan lisää työntekijöitä.

Kaikki Tukari Oy:n työntekijät sekä palveluntuottajat on perehdytetty yrityksen toimintaperiaatteisiin, asiakas- ja tietoturvallisuuteen sekä omavalvontasuunnitelman sisältöön ja sen toteuttamiseen. Heidän työtään valvotaan säännöllisesti laadun takaamiseksi ja työskentelyä käydään läpi esihenkilön kanssa keskustellen säännöllisin väliajoin.

Palveluntuottajia veloitetaan toimimaan lainmukaisesti, sekä Tukari Oy:n käytäntöjen mukaisesti laatukriteerien ja riskienhallinnan suhteen.

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

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Ei riittävästi henkilöstöä	Palvelua ei voida tarjota	Riittävän henkilöstömäärän ylläpitäminen, ennakointi, tuntityöntekijöiden rekrytointi
Palveluntarpeeseen ei löydy sopivaa työntekijää	Palveluntarpeeseen ei pystytä vastaamaan kohdennetusti	Riittävä ja monipuolinen henkilöstömäärä, lisäkouluttautuminen
Yhteydenpidon ja aikataulujen sovittamisen haasteet tilaajaan, asiakkaan ja palveluntuottajan osilta.	Ei saada jonkin osapuolen toimesta yhteyttä tai sovituksi tapaamisia. Palvelun tarjoaminen voi viivästyä.	Vastataan mahdollisimman pian tilauksiin ja yhteydenottopyyntöihin. Huolellisuus, ennakointi ja aikataulutus.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Tukari Oy:n henkilöstön sisällä esihenkilö koordinoi asiakkuuden sopivaksi arvioimalleen työntekijälle, joka huolehtii asiakkuuden käynnistymisestä ja sosiaalityöntekijän kanssa neuvottelun sopimisesta. Jos asiakkuutta on tarpeen sijaistaa tai työntekijää vaihtaa, perehdytetään seuraava työntekijä huolellisesti, asiakkaan palveluntarve huomioon ottaen.

Joskus asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti, esim. koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan sovituilla tapaamisilla, sähköisesti tai tarpeen mukaan puhelimitse.

Asiakkaan luvalla ja asiakkaan edun mukaisesti luovutetaan tarvittavat tiedot yhteistyötahoille, salassapitomääräykset huomioiden.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

- Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaavan henkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot:
 - Tiina Kivijärvi, toimitusjohtaja, esihenkilö
 - Puh. 0505451128, tiina.kivijarvi@tukari.fi

Tukari Oy:ssa valmiudella ja jatkuvuudenhallinnalla tarkoitetaan riittävän ja ammattitaitoisen henkilöstön työllistämistä, sekä ennakointia työntekijöiden asiakkuuksien hallinnassa, jolla pystytään myös tarvittaessa sijaistamaan henkilöstön sairaus- tai poissaolotilanteissa. Tiedossa olevat lomat ja muut poissaolot suunnitellaan ennalta ja tarvittavat sijaistukset sovitaan henkilöstön kesken, jotta asiakastapaamiset toteutuvat sopimuksen mukaan. Poikkeus- tai häiriötilanteissa pyritään jatkamaan palvelua mahdollisimman täysimääräisenä yhteisymmärryksessä palvelun tilaajatahon kanssa.

Laadukkaan työterveyden tarjoaminen sekä työhyvinvoinnista huolehtiminen ovat merkityksellisessä osassa henkilöstön pysyvyyden, tyytyväisyyden sekä työkyvyn ylläpitämisen suhteen.

Lisäksi valmiuteen liittyy työn teon kannalta oleellisen työvälineistön asianmukainen ylläpitäminen, kuten yrityksen autojen, puhelimien ja tietokoneiden huolto ja saatavuus.

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

*Taulukko 2: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **jatkuvuutta** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Työntekijän irtisanoutuminen	Ei ole riittävästi henkilöstöä vastaamaan palveluntarpeisiin	Ylläpidetään riittävää henkilöstömäärää, ylläpidetään henkilöstön työhyvinvointia
Työntekijän sairastuminen	Ei ole riittävästi henkilöstöä toteuttamaan asiakastyötä	Sijaistaminen ja aikataulut muun henkilöstön kesken, tarvittaessa rekrytointi
Työauton rikkoutuminen	Työntekijä ei pääse asiakastapaamiselle	Riittävästi autoja käytössä, asianmukainen säännöllinen huolto, ohjeistus myös tarvittaessa oman auton käytöstä

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Tukari Oy:n tarjoamat palvelut ovat laadukkaita, asiakaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Tarjoamme monipuolisia palveluita räätälöitynä asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Työskentelyssä otetaan ensisijaisesti huomioon asiakkaan tarpeet, toiveet, osallisuus sekä kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Asiakas on aina kykyjensä ja tilanteensa mukaisesti mukana osallisena ja vaikuttamassa palvelun suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Laadukkaan palvelun ja lainmukaisen toiminnan takaamiseksi Tukari Oy palkkaa vain kokeneita alan ammattilaisia, jotka perehdytetään tehtäviin ja toimintaperiaatteisiin perusteellisesti. Työryhmissä käydään jatkuvasti läpi asiakasturvallisuuteen ja riskienhallintaan liittyviä työskentelyn tilanteita ja toimintatapoja.

Asiakkaiden hyvä ja asiallinen kohtelu taataan riittävällä ja ammattitaitoisella henkilökunnalla, sekä säännöllisillä työryhmillä, yhteisillä toimintatavoilla ja tarvittaessa työnohjauksella.

Tukari Oy kerää asiakaspalautetta sähköisellä asiakaskyselyllä säännöllisesti vuosittain. Asiakaspalautteita käydään läpi työryhmän kanssa. Hyvinvointialueilta tuleva palaute käsitellään työryhmän kesken ajantasaisesti.

Etänä annettavien palveluiden laatuksikriteerit ovat yhtenevät läsnäolona annettujen palveluiden kanssa. Tukari Oy:n työntekijä arvioi asiakkaan kyvyn ottaa vastaan mahdollinen etäpalvelu. Etäpalvelua tuotetaan sopimusehtojen mukaan sellaisille asiakkaille, jotka etäpalvelusta hyötyvät.

Asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen keräämämme palautteen avulla. Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti tapaamisten yhteydessä. Asiakaspalautte on tärkeä osa toimintaa ja sen kehittämistä. Arviointia suoritetaan kirjallisesti säännöllisesti asiakkaan kanssa koostetta tehdessä ja siihen kirjataan asiakkaan näkökulma sellaisenaan sosiaalityöntekijää varten. Asiakaspalautteita hyödynnetään toiminnan kehittämisessä arvioimalla, muuttamalla ja kehittämällä työskentelyä ja toimintatapoja mahdollisuuksien mukaan.

Esihenkilö vastaa palveluyksikön toimintojen riskienhallinnasta ja riskienhallintaan osallistuvat kaikki työntekijät omalta osaltaan. Kaikki työntekijät ovat lisäksi ensiapukoulutettuja työnantajan toimesta.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Tukari Oy:llä on Lohjalla yksi toimitila osoitteessa Venteläntie 12 ja Vantaalla yksi toimitila osoitteessa Tikkurilantie 68. Toimitilat ovat työntekijöiden vapaasti käytettävissä ja tiloja voi hyödyntää joko itsenäistä työtä tehdessä tai asiakastyössä.

Asiakkaat pääsevät tiloihin vain työntekijän kanssa ja tiloissa ollessaan asiakkaat ovat jatkuvasti työntekijän valvonnan alla. Tilat on mahdollista myös varata vain omaan asiakaskäyttöön tuntikohtaisesti tarvittaessa.

Tilan siivouksesta huolehditaan omien jälkien siivoamisella sekä säännöllisellä siivouksella. Lohjan toimitilojen siivouksesta huolehtii viikoittain ulkoistettu siivouspalvelu.

Lohjan toimitiloihin on tehty viimeisin pelastusviranomaisten palotarkastus 30.10.2023. Vantaan toimitila on tarkastettu 14.9.2021 Tiloista löytyy myös päivitetyt EA-pakkaukset.

Työntekijät käyttävät asiakastyössä Tukari Oy:n työautoja, jotka huolletaan ja katsastetaan säännöllisesti. Jokaisessa autossa on myös päivitetty EA-pakkaus.

Työntekijöillä on käytössään Tukari Oy:n tarjoamat työpuhelimet ja osalla työntekijöistä on myös käytössään kannettava tietokone. Laitteiden tietoturvasta huolehtii VoiceLink-tietoturvapalvelu.

Jokainen työntekijä on vastuussa yhteisten tilojen ja laitteiden kunnosta ja heitä on ohjeistettu ilmoittamaan esihenkilölle havaitsemistaan puutteista, tai tilojen/laitteiden ylläpitoon ja huoltoon liittyvistä ongelmista.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

- Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta:
 - Tiina Kivijärvi
- Palveluntuottajan tietosuojavastaavan nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot:
 - Tiina Kivijärvi, toimitusjohtaja, esihenkilö,
 - puh. 050 545 1128, tiina.kivijarvi@tukari.fi

Asiakastietoja käsitellään nykyisin pääsääntöisesti sähköisessä muodossa, lähetettäessä asiakastyön raportteja sosiaalityöntekijöille. Raportit lähetetään pääsääntöisesti salatulla sähköpostilla tai maapostilla. Mahdolliset tietokoneelle eteenpäin lähetystä varten tallennettavat asiakastiedot poistetaan heti lähettämisen jälkeen.

Tukari Oy:lla asiakas osallistuu aina itse omien yhteenvetojen tai kuukausikoosteiden kirjoittamiseen, jolloin asiakas pystyy itse tarkastamaan ja tarvittaessa korjaamaan kirjauksia.

Tukari Oy on ulkoistanut tietoturvallisuuden ja laitteiden suojaamisen VoiceLink-tietoturvapalvelulle. Työntekijöiden kanssa käydään perehdytyksessä läpi tietoturvallisuuteen liittyvät toimintatavat ja riskit. Jokaista työntekijää veloitetaan noudattamaan tietosuojaan ja asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä. Lisäksi työnantaja velvoittaa työntekijöitä salassapitosopimuksen puitteissa huolehtimaan asiakkaiden sekä työnantajan tietoturvasta.

Yleiset tietoturvakäytänteet sekä ajantasaiset asiakastietojen käsittelyä ja kirjaamista koskevat ohjeet löytyvät perehdytyskansioista ja tarvittaessa työntekijöitä informoidaan siihen liittyvistä päivityksistä. Tukari Oy on laatinut myös tietoturvasuunnitelman, jossa kerrotaan yksityiskohtaisemmin organisaation tietoturvallisuudesta.

Asiakastietorekisterinä käytetään DomaCare-järjestelmää, jossa asiakastiedot ovat aina helposti saatavilla ja turvallisessa tallessa EU:n sisällä Suomessa sijaitsevilla palvelimilla. Tietoja pääsevät tarkastelemaan vain ne henkilöt, joilla on siihen oikeus. Järjestelmä vastaa EU:n tietosuoja-asetuksen vaatimuksia, ja tietoturva-asioissa DomaCare huomioi aina viimeisimmät lait ja säädökset. Jokaisella Tukari Oy:n työntekijällä on käyttäjätunnukset Domacareen, jotka sulkeutuvat työsuhteen päättyessä.

Asiakastyön kirjaukset tehdään asiakastietojärjestelmä Domacareen. Jokaisesta asiakastyön käynnistä tehdään kirjaus ja tilaajalle lähetetään yhteenvedot, kuukausikoosteet, palvelusuunnitelmat ym. tarvittavat dokumentit, kuten loppuyhteenveto työskentelystä puitesopimusten mukaisesti. Työntekijällä on mahdollisuus päästä näkemään Domacaresta vain omien asiakkaidensa tietoja ja kirjauksia. Esihenkilöillä on laajemmat oikeudet, ja pääsy kaikkien asiakkaidemme tietoihin.

Siirrymme lain velvoittaman määräajan ja hyvinvointialueiden aikataulujen mukaisesti kirjaamaan sosiaalihuollon asiakastietovarantoon. Henkilöstöä on valmisteltu siirtymisessä Kantaan mm. rakenteisen kirjaamisen, kirjaamiskoulutusten ja yhtenäisten ohjeistusten avulla.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Tukari Oy:n käytössä oleva DomaCare-asiakastietojärjestelmä täyttää asiakastietolain vaatimukset. Kaikki työntekijät on perehdytetty DomaCaren asianmukaiseen käyttöön.

Asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma on päivitetty vuoden 2026 aikana.

Tukari Oy:ssa käsitellään rekisteritietoja lain vaatimalla tavalla ja työskentelyssä käytettävät laitteet on tietoturvasuojattu VoiceLink-tietoturvapalvelun kautta.

Jos havaitaan että tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten täyttymisessä on merkittäviä poikkeamia, ilmoitetaan asiasta tietojärjestelmäpalvelun tuottajalle. Jos tietojärjestelmän poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin asiakas- tai tietoturvalle tulee siitä ilmoittaa siitä Sosiaalialan lupa- ja valvontavirastolle.

Tukari Oy:ssa käytössä oleva teknologia päivitetään tarpeen mukaan vastaamaan asianmukaisia vaatimuksia. Kaikki laitteet ovat tietoturvasuojattuja VoiceLink-tietoturvapalvelun kautta. VoiceLink valvoo ja tukee tietoturvaa sekä ohjelmallisesti että laitteiden avulla, sekä reagoi poikkeustilanteisiin sovitulla tavalla. VoiceLink tarjoaa myös työntekijöille teknistä tukea ja perehdytystä tietoturvaan.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Tukari Oy:ssa seurataan yleistä hygieniatasoa ja noudatetaan asiakkaan tarpeita vastaavia hygieniakäytäntöjä. Kaikilla työntekijöillä on hygieniapassi.

Tyypillisimpiä toimintaan liittyviä infektioita ovat kausiflunssat ja vatsataudit, jotka saattavat tarttua asiakastapaamisilla. Ennaltaehkäisyä infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämiseksi tapaamisia ei toteuteta, jos joku osapuolista on sairaana. Myös etäyhteyden käyttämistä tällaisissa tilanteissa voidaan harkita.

Lisäksi toimitiloissa on käytettävissä asianmukaiset hygieniavarustukset, mm. Käsidesiä ja kumihanskoja. Myös toimitilojen säännöllisellä siivouksella pidetään asianmukaista hygieniatasoa yllä.

Työntekijöillä on käytössään työterveyspalvelu, johon voivat tarvittaessa olla yhteydessä infektiosta ja niiden torjuntaan liittyvissä kysymyksissä.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma ja lääkinnälliset laitteet

Tukari Oy:n toimintaan ei kuulu lääkehoito eikä lääkinnällisten laitteiden käyttö.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 3.

*Taulukko 3: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **turvallisuutta ja laatua** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Asiakastietojen vuotaminen asiakastietorekisteristä	Asiakastietoloukkaus	Asiakastietojärjestelmien asianmukainen käyttö ja perehdytys, laitteiden suojaus
Työssä käytettävä laite varastetaan/katoaa	Joku voisi murtautua laitteelle ja päästä käsiksi asiakastietoihin	Laitteiden suojaus ja etähallinta VoiceLink-tietoturvapalvelun kautta.
Asiakastapaamisella infektio tartunta	Työryhmä sairastuu tai levittää infektiota	Hygieniakäytännöt, toimintatavat sairastapauksissa

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Tukari Oy:ssä on 5 vakituista työntekijää ja 2 tuntityöntekijä. Lisäksi Tukari Oy käyttää alihankintaa yhdeltä palveluntuottajalta. Esihenkilö tarkistaa uusilta työntekijöiltä tarvittavat dokumentit, tutkintotodistukset sekä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ammattipätevyyden keskusrekisteristä. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus tarkistetaan rekrytoinnissa aina selvittämällä laissa vaaditut rikostaustatoteet lasten kanssa työskenneltäessä (504/2002) ja iäkkäiden sekä kehitysvammaisten kanssa työskenneltäessä (Valvontalaki 28 §) sekä erikseen työntekijän aiemmista työpaikoista mahdollisesti saatujen arvioiden sekä suositteijoiden kautta.

Käytettävän henkilöstön määrä saattaa vaihdella asiakastyömäärien mukaisesti. Pääosin yrityksessä toimii AMK- koulutuksen saaneita henkilöitä.

Vakituinen henkilöstörakenne:

Sosionomi AMK, toimitusjohtaja, esihenkilö, perhetyöntekijä, tukihenkilö, asumisenpalvelun ohjaaja

Sosionomi YAMK, lähiesihenkilö, perhetyöntekijä, tukihenkilö
 Sosionomi AMK, perhetyöntekijä, tukihenkilö, asumisenpalvelun ohjaaja
 Lähihoitaja, asumisenpalvelun ohjaaja, tukihenkilö
 Lähihoitaja, asumisenpalvelun ohjaaja, tukihenkilö

Tämän lisäksi Tukari Oy:llä on tuntityöntekijöinä tai palveluntuottajina alihankintana:

1 työntekijä Sairaanhoidaja AMK, perhetyöntekijä, tukihenkilö
 1 työntekijä Lähihoitaja- koulutuksella, asumisenpalvelun ohjaaja
 1 työntekijä Sosionomi YAMK, perhetyöntekijä

Tukari Oy:ssa henkilökunnan rekrytoinnin periaatteena on, että työntekijällä täytyy olla vankka ammattitaito suoritettavasta työstä. Painotamme rekrytoinnissa työkokemusta. Näin varmistamme pysyvyyden ja ammatillisuuden. Tämän takia Tukari Oy:ssä ei ole työsuhteessa opiskelijoita.

Jokaisella työntekijällä on omat asiakkaat. Asiakastöille on tavoitetuntimäärä/vko. Työntekijän sairastuessa tai pitkien lomien aikana järjestetään sijainen asiakkaiden sitä halutessa. Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan arvioimalla kulloisenkin asiakasmäärän sopivuuden suhteessa työntekijään. Tavoitteena on ylläpitää riittävää henkilöstömäärää vastaamaan palveluntarpeisiin, sekä työn jatkuvuuteen ja pysyvyyteen. Ammattitaito, koulutus, riittävä osaaminen sekä kielitaito otetaan huomioon jo rekrytointi vaiheessa. Tilaajataho on määritellyt nämä ominaisuudet henkilöstölle tarkasti ja Tukari Oy seuraa tilaajatahon asettamia ohjeistuksia.

Tukari Oy:ssä jokainen työntekijä on velvollinen osaltaan itse huolehtimaan oman ammattitaidon ylläpitämisestä ja osaamisen kehittämisestä. Tukari Oy kannustaa henkilökuntaa kouluttautumaan ja osallistuu mahdollisuuksien mukaan koulutusten kustannuksiin. Vuosittain kartoitamme yhdessä työryhmän kanssa tarvetta yhteiselle koulutukselle ja toteutamme 1–2 päivän koulutuksen koko vakituiselle työryhmälle. Lisäksi vuosittaisissa kehityskeskusteluissa kartoitetaan henkilöstön yksilölliset koulutustarpeet ja toiveet.

Henkilöstöltä kerätään palautetta suullisesti työryhmissä ja esihenkilöiden kanssa käytävissä kehityskeskusteluissa. Vakituisen työryhmän kesken järjestetään joka toinen viikko palaveri, jossa käsittelemme ajankohtaisia asioita, reklamaatioita, kehittämistarpeita sekä asiakkuuksia. Suunnittelemme yhdessä työn sujuvuutta ja pyrimme tarttumaan havaittuihin epäkohtiin viipymättä. Kerran vuodessa pidämme yhteisen kehittämispäivän, jossa työstämme henkilöstön kesken esille nousseita kehittämiskohteita sekä käymme läpi asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia ja päivitämme omavalvontasuunnitelmaa. Kehittämiskohteet ovat joko nousseet henkilöstön välisissä keskusteluissa tai asiakaspalautteissa.

Esihenkilöt perehdyttävät henkilöstön työhön ja Tukari Oy:n toimintamalleihin työsuhteen alussa. Henkilöstö on velvoitettu tutustumaan perehdytyskansioon, jossa ohjeistetaan miten toimia eri tilanteissa esim. riskienhallinta, uhka- ja vaaratilanteet ym. Tämän lisäksi työntekijät perehtyvät omavalvontasuunnitelmaan ja tietoturvasuunnitelmaan.

Tukari Oy:n toiminnassa noudatetaan työturvallisuuslakia ja pyritään ennaltaehkäisemään ja minimoimaan työn mahdolliset riski- ja uhkatilanteet. Tukari Oy:ssa työskentelyssä riskit painottuvat henkiseen kuormitukseen. Työntekijöiden hyvinvointia ja jaksamista tuetaan avoimella ja keskustelevalle ilmapiirillä, säännöllisillä työpalavereilla ja vertaistuellla, työterveyspalveluilla ja tarvittaessa työnohjauksella.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 4.

Taulukko 4: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Asiakastilanteessa työntekijä kokee riittämättömyyttä	Työntekijä kuormittuu tilanteesta	Työntekijöillä vankka työkokemus, ajanmukainen ammatillinen lisäkoulutus
Työntekijä irtisanoutuu	Keskeneräiset asiakkuudet jäävät ilman työntekijää	Riittävä henkilöstö paikkaamaan, avoin kommunikointi ja yhteistyö tilaajatahon kanssa
Työntekijän pitkä sairausloma	Työntekijän asiakkuudet jäävät ilman työntekijää	Riittävä henkilöstö paikkaamaan

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

- Palveluyksikön asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö, sekä muistutusten käsittelystä vastaava henkilö:
 - Tiina Kivijärvi, toimitusjohtaja, esihenkilö
Puh. 050-5451128, tiina.kivijarvi@tukari.fi
- Alueen sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:
 - Tehtävät: neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa.

- sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi
- sosiaali.potilasvastaava@luvn.fi

- Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot ja palvelut: Puh. 0951101200

Tukari Oy:lla vastataan tilaajatahon palvelutilauksiin mahdollisimman nopeasti, mutta viimeistään annettuun määräpäivään mennessä.

Asiakkaat osallistuvat itse asiakassuunnitelmanneuvotteluihin ja heillä on mahdollisuus osallistua työskentelyn suunnitteluun, päätöksentekoon ja sen toteuttamiseen. Asiakkaalla on oikeus myös kieltäytyä tarjotusta palvelusta.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan työskentelyssä ja asiakas osallistuu aktiivisesti työskentelyn kirjaamiseen ja tilaajataholla lähetettävien työskentelystä tehtyjen yhteenvetojen kirjoittamiseen. Asiakasta kannustetaan tuomaan näissä esiin oma mielipiteensä. Tukari Oy:n palveluissa ei pääsääntöisesti tarvita rajoittamistoimenpiteitä. Henkilöstö on kuitenkin koulutettu uhka- ja vaaratilanteita varten, sekä kiinnipitoon aivan välttämättömissä tilanteissa.

Asiakkaan ollessa tyytymätön palveluun tai sen laatuun, heitä ohjeistetaan olemaan yhteydessä tilaajatahohon tai muihin tarvittaviin viranomaisiin. Asiakkailla on tilaajatahon vastuusosiaalityöntekijän yhteystiedot ja mahdollisuus olla tarvittaessa suora yhteydessä tähän.

Palvelua koskeva suunnitelmien laadinta ja päivittäminen tehdään yhteistyössä asiakkaan, tilaajatahon, sekä Tukari Oy:n kanssa yhteisissä arviointitapaamisissa. Tapaamisia järjestetään säännöllisin väliajoin työskentelyn aikana, joissa päivitetään asiakkaan tilannetta sekä varmistetaan että työntekijä työskentelee tehtyjen suunnitelmien mukaisesti.

Tukari Oy:ssa jokainen asiakas kohdataan yksilönä ja etsitään yhdessä toimivat työskentelytavat. Tarvittaessa käytämme tilaajatahon osoittamaa tulkkauspalvelua.

Asiakaspalautetta kerätään asiakastyytyväisyyskyselyllä kaksi kertaa vuodessa. Mahdolliset muistutukset ja kantelut käsittelemme työryhmässä välittömästi ja niihin vastataan kirjallisesti määräajassa (1kk). Tarvittaessa teemme muutoksia omavalvontasuunnitelmaan ja yrityksen ohjeistuksiin.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 5.

*Taulukko 5: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Asiakas ei koe tulleen kuulluksi/ kohdatuksi	Asiakastyytymättömyys	Ammattitaitoinen henkilökunta, lisäkouluttautuminen
Asiakas puhuu eri kieltä kuin työntekijä	Työntekijä ei ymmärrä asiakkaan tarpeita	Kohdistetaan sopiva työntekijä asiakkaalle, tarvittaessa tulkkauspalvelu
Asiakkuuden päättyminen ennenaikaisesti säästösyistä	Asiakkaan tilanne huononee	Laadukas työ ja kirjaamiskäytäntö, avoin keskustelu tilaajatahon kanssa
Havaitaan asiakkaan epäasiallista kohtelua jonkin yhteistyötahon osalta	Asiakas ei saa tarvitsemaansa apua	Avoin keskustelu yhteistyötahon kanssa, asiakkaan ohjeistaminen epäasiallisesta kohtelusta ilmoittamiseen

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Lain (Valvontalaki 29 §) mukaan 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.

Lisäksi henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa välittömästi salassapitosäännösten estämättä esihenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esim. asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita tai asiakkaan kaltoinkohtelua.

Työntekijöiden oikeussuoja ei saa vaarantua ilmoituksen vuoksi, eikä ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä seurauksia. Esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Esihenkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei pystytä korjaamaan viivytyksettä. Epäkohdasta ilmoittaja voi myös ilmoittaa valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

Lisäksi henkilöstö on velvollinen tekemään tarpeen vaatiessa viipymättä sosiaalialan ammattihenkilöstön ilmoitusvelvollisuuteen liittyvät ilmoitukset, epäkohdan havaitessaan. Henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta on kirjallinen ohje nähtävillä perehdytyskansiossa, johon jokaisella Tukari Oy:n työntekijällä on velvollisuus perehtyä.

Kaikki palvelusta esiin nousseet epäkohdat sekä haitta- ja vaaratapahtumat käydään esihenkilöiden ja työryhmän kanssa perusteellisesti läpi sekä tehdään tarvittavat toimenpiteet ja muutokset. Tärkeää on käsitellä ilmenneet epäkohdat viipymättä ja pyrkiä kehittämään toimintaa jatkuvasti.

Jokaiselle Tukari Oy:n työntekijälle on informoitu ilmoitusvelvollisuudesta ja toimintamenetelmistä. (Valvontalaki 30 §) Lisäksi tarkemmat ohjeet löytyvät perehdytyskansioista.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit säännöllisissä työryhmäpalaverissa tai erikseen esihenkilölle ilmoittamalla.

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteet käsitellään avoimesti ja syyttelemättä keskustelemalla, kirjaamalla, analysoimalla ja raportoinnilla. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on esihenkilöillä, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen esihenkilöiden käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Tukari Oy:ssä haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet käydään läpi työryhmässä sekä esihenkilön kanssa. Tarvittaessa järjestetään ylimääräinen työnohjaus. Uhka- ja väkivaltatilanteista kirjataan kirjallinen selvitys/raportti ja se toimitetaan esihenkilölle sekä mahdollisesti asiakkaan asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle viipymättä. Tilanteen vaatiessa tehdään rikosilmoitus/lastensuojeluilmoitus. Tarvittaessa olemme yhteydessä työterveyshuoltoon.

Vahinkotilanteissa työntekijät ovat vakuutettu. Jos työntekijä omalla huolimattomuudellaan aiheuttaa vahingon asiakkaalle kattaa vakuutus myös sen.

Tukari Oy:n toimintaperiaatteisiin kuuluu, että jos asiakasta ei tavoiteta tai kohdata kahteen peräkkäiseen tapaamiseen mennessä, on tällöin oltava asiakkaan sosiaalityöntekijään yhteydessä joko sähköpostitse tai puhelimitse. Työntekijä myös tilannekohtaisesti tekee asiakkaasta riskiarvion ja tilanteen vaatiessa on yhteydessä hätäkeskukseen välittömästi.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset, sekä muistutukset ja kantelut käydään yksityiskohtaisesti läpi työryhmässä. Työryhmän kesken työstetään toimintamalleja ja käytäntöjä niin, ettei tällaisia tilanteita tulisi. Omavalvontasuunnitelmaa työstetään työryhmän kesken vuosittain, yhdessä sovitut käytännöt kirjataan omavalvontasuunnitelmaan.

Omavalvontasuunnitelmaa päivittäessä huomioidaan valvontaviranomaisten ohjeistukset ja päätökset.

Jokainen työntekijä lähettää omille asiakkailleen tyytyväisyyskyselyn kaksi kertaa vuodessa. Tulokset käydään läpi yhteisessä työryhmässä. Tyytyväisyyskyselyn pohjalta kehitetään toimintaa asiakaslähtöisempään suuntaan.

Tämän lisäksi jokainen työntekijä on perehdytetty ohjaamaan asiakas tekemään tarvittaessa muistutuksen/kantelun tai reklamaation.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Havaittujen poikkeamien syitä ja taustatekijöitä selvitetään yhteistyössä henkilöstön, yhteistyötahojen sekä asiakkaiden kanssa. Selvityksen pohjalta tehdään suunnitelma, millaisiin kehittämistoimenpiteisiin on tarpeen ryhtyä.

Perusteellinen selvitys ja suunnitelman teko taustatekijät huomioiden parantavat toiminnan laatua ja turvallisuutta jatkossa. Tukari Oy:n kehittämistoimet kirjataan koulutus- ja kehittämissuunnitelmaan. Esihenkilöt vastaavat kehittämistoimenpiteiden suunnittelusta ja aikatauluttamisesta, johon osallistetaan koko vakituinen työryhmä mukaan. Vuosittain Tukari Oy:ssä laaditaan kehittämissuunnitelma, jossa nostetaan asiakas- ja henkilöstöpalautteiden pohjalta nousseet keskeisimmät teemat käsittelyyn. Kerran vuodessa pidetään henkilöstön kanssa kehittämisspäivä, jolloin työstetään yhdessä valittuja teemoja.

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
Perehdytyskansio	Toukokuu 2025	Tukari Oy:n esihenkilöt	Kuukausittainen seuranta
Kehitetty mittaristo DomaCareen asiakaskäyttöön	Maaliskuu 2025	Tukari Oy:n esihenkilöt	Tammikuu
Uuden logon valitseminen	Maaliskuu 2025	Tukari Oy:n työryhmä	Tammikuu
Verkkosivujen päivittäminen	Vuoden 2025 aikana	Tukari Oy:n esihenkilöt	Kesä 2025

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Tukari Oy:n palvelujen laatua ja turvallisuutta seurataan asiakastyytyväisyysmittarilla sekä asiakastapaamisilla saadun palautteen pohjalta. Tulokset ja palautteet käydään läpi säännöllisesti työryhmässä. Myös tilaajatahon palaute käydään läpi työryhmässä, sekä kahdenkeskisissä keskusteluissa.

Mittaristolla kerätty data raportoidaan Tukari Oy:n henkilöstölle sekä pyydettyäessä yhteistyötahoille.

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Näitä riskejä kartoitetaan yhdessä työryhmässä säännöllisissä työryhmäpalavereissa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Tukari Oy:n jokainen työntekijä on vastuussa toteuttamaan omavalvontasuunnitelmaa ja toimimaan Tukari Oy:n toimintamallien mukaisesti. Omavalvonnasta vastaavat henkilöt ovat vastuussa toteutumisen seurannasta ja puutteellisuuksien korjaamisesta.

Työryhmän kanssa käydään läpi omavalvontasuunnitelman toteutumista 4 kk välein (Valvontalaki 27 §) yhteisissä tiimipalaverissa, josta kirjattava selvitys julkaistaan yrityksen henkilöstön tietoverkossa sekä julkisesti Tukari Oy:n verkkosivuilla seuraavan päivityksen yhteydessä. Tällöin myös tehdään ajanmukaisesti tarvittavia korjauksia tai päivityksiä suunnitelmaan.

Omavalvontasuunnitelman seuranta:

Päivitetty	11/2024		
Päivitetty	11/2025		
Seuraava tarkistus	11/2026		

Omavalvontasuunnitelman selvitykset 4kk välein ja korjaustoimenpiteet:

3/2025	Päivitetty omavalvontasuunnitelma: palvelualat & henkilöstö
8/2025	Tarkasteltu ja tehty pieniä havaittuja päivityksiä
12/2025	Tarkastettu, ei korjauksia
4/2026	Käyty läpi kehittämisspäivässä työryhmän kanssa, ei korjauksia
8/2026	Tarkastettu ja päivitetty tiedot ajan tasalle
12/2026	
4/2027	
8/2027	