



Tuikkula Oy:n
Omavalvontaohjelma
Vuosille 2026-2027

Omavalvontaohjelman sisältö

Johdanto

- 1. Tehtävien lainmukainen hoitaminen**
- 2. Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus**
- 3. Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen**
- 4. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen**

Johdanto

Omavalvonta on sisäisen valvonnan osa-alue, joka tähtää palveluiden laadun ja palvelutasovaatimusten täyttymiseen. Omavalvonta kohdistuu sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen palvelujen järjestämiseen ja tuottamiseen. Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden perusoikeudet, asiakas- ja potilasturvallisuus, laadultaan hyvät sosiaali- ja terveystalvet sekä eri toimijoiden toimintaedellytysten ja velvollisuuksien yhdenmukaisuus.

Omavalvonta on valvonnan tärkein muoto. Se tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja kehittämistä asiakkaan näkökulmasta. Omavalvonta on asiakas- ja potilasturvallisuustyötä, laatutyötä ja hyvää asiakaspalvelua. Viranomaisvalvonnan tehtävänä on edistää ja varmistaa omavalvontaa sekä puuttua asioihin silloin, kun omavalvonta ei riitä. Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma.

Tällä Tuikkula Oy:n omavalvontaohjelmalla varmistetaan, että yrityksen yksiköissä asuvat asiakkaat saavat laadukkaita ja turvallisia palveluita. Tavoitteeseen päästään varmistamalla hyvä johtaminen, riittävät henkilöstöresurssit, henkilöstön osaaminen sekä sujuvat työprosessit. Onnistuminen varmistetaan palvelujen laadun ja turvallisuuden seurannalla ja valvonnalla sekä prosessien jatkuvalla kehittämisellä sekä täydennyskoulutuksella.

Yrityksellä on vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakasturvallisuudesta, että tietoturvan toteutumisesta. Omavalvontaa toteutetaan päivittäisessä toiminnassa, ja siihen sisältyy myös henkilöstön riittävyyden jatkuva seuranta.

1. Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Hyvinvointialueen tehtävänä on varmistaa omavalvonnalla, että sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja yksityiseltä palveluntuottajalta hankittaessa on huomioitu seuraavat seikat:

- miten varmistetaan tehtävien lainmukainen hoitaminen
- miten varmistetaan tehtyjen sopimusten noudattaminen
- miten varmistetaan palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus
- miten edellä mainittujen asioiden toteutumista seurataan
- miten havaitut puutteellisuudet korjataan
- miten seurannassa tehdyt havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan

Tässä omavalvontaohjelmassa keskitytään Tuikkula Oy:n lastensuojelupalveluiden tuottamiseen ja omavalvontaan. Tuikkula Oy on tuottanut lastensuojelupalveluita vuodesta 2002 lähtien. Tuikkulan lastensuojeluyksiköt sijaitsevat Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueella. Tuikkulaan tulevat asiakkaat voivat olla koko Suomen alueelta.

Yrityksen toimintaa ohjaa edellä mainittujen Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen (Soiten) ohjeiden lisäksi:

Yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat

Omavalvontasuunnitelmat päivitetään vuosittain ja ne ovat nähtävillä yksiköissä sekä yrityksen nettisivuilla.

Yksikkökohtaiset toimintasuunnitelmat

Yksiköiden toimintasuunnitelmat laaditaan vuosittain.

Yksikkökohtaiset tietoturvasuunnitelmat

Tietoturvasuunnitelmat päivitetään vuosittain. Yrityksellä on valittuna tietoturvavastaava.

Yksikkökohtaiset turvallisuussuunnitelmat

Turvallisuussuunnitelmat päivitetään vuosittain. Alueellinen palo- ja pelastustoimi suorittaa säännölliset tarkastuskäynnit yksiköissä.

Yksikkökohtaiset koulutussuunnitelmat

Tuikkula Oy tukee ja kannustaa työntekijöitään kouluttautumaan. Yritys mm. tarjoaa laadukkaan oppimisympäristöverkko-palvelun, missä työntekijät voivat kirjautuneina lisäkouluttautua. Työntekijöiden jatkuva, säännöllinen täydennyskoulutus varmistaa tuottamamme palvelun laadun.

Muut ohjeet

Toimintaa ohjaa myös monet muut ohjeet, esim. Lupa- ja valvontaviranomaisen ohjeet ja eri hyvinvointialueiden erilaiset kilpailutus- / sopimusvaatimukset sekä yksityisen sosiaalialan tes.

Toimintaamme ohjaavia lakeja ovat mm:

- Lastensuojelulaki
- Sosiaalihuoltolaki
 - Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista
- Hallintolaki
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- Laki hyvinvointialueesta
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä ja asetus sosiaalihuollon ammattihenkilöistä

Lisäksi:

Pelastuslaki • Vuosilomalaki • Terveysturvallisuuslaki • Jätelaki • Arkistolaki • Tietosuojalaki • EU-tietosuojalaki • Tartuntatautilaki • Työterveyshuoltolaki • Työturvallisuuslaki • Työaikalaki

Sopimusten teossa noudatetaan seuraavia periaatteita:

- Sopimusten palvelukuvauksiin suhtaudutaan huolella niin hankinnoissa kuin ostoissa
- Sopimusasioissa tuetaan tiivistä tiedonvaihtoa puolin ja toisin
- Varmistetaan, että kestävä kehitys ja eettisyys on huomioitu
- Varmistetaan, että laadun sekä asiakasturvallisuuden rakenteet, roolit ja vastuut on huomioitu
- Sopimuksissa on työkalut laadun ja asiakasturvallisuuden seurantaan, käsittelyyn, raportointiin ja arviointiin.
- Sopimuksissa on huomioitu riskien arviointi ja hallinta
- Yritys sitoutuu kaikissa sopimuksissa julkisen toimijoiden kanssa säännöllisen työturvallisuuden, työhyvinvoinnin ja työolosuhteiden sekä henkilöstön riittävyyden seurantaan ja raportointiin.

2. Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus

2.1. Palvelujen saatavuus

Omavalvonnalla varmistetaan, että suunniteltava ja toteutettava sosiaali- ja terveydenhuolto on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin asiakkaiden tarve edellyttää ([Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021](#) 4 §, STM: [Sosiaalipalvelujen saatavuus](#), THL: [Sosiaali- ja terveyspalvelujen saatavuuden parantaminen, mukaan lukien mielenterveys- ja päihdepalvelut](#)).

Omavalvonnalla varmistetaan, että tuotetut ja hankitut palvelut on kuvattu ja niiden toteutumista seurataan yhdenvertaisin perustein. Yrityksen ja hyvinvointialueen ja muiden hankintaorganisaatioiden palvelujen seuranta tapahtuu asiakaskohtaisten sopimusten kautta.

Jatkossakin tavoitteemme on täydentää järjestämisvastuussa olevien hyvinvointialueiden palvelutuotantokapasiteettia nimenomaan niillä osa-alueilla, joilla on tarvetta ja kysyntää. Tämän toteutumiseksi käymme aktiivisesti keskustelua hankintayksiköiden kanssa, seuraamme julkisia

hankintailmoituksia ja osallistumme tarjouskilpailuihin. Tarjouskilpailuiden perusteella teemme hyvinvointialueiden kanssa sopimuksia, joissa sovitaan tarkemmat ehdot kunkin palvelun saatavuudesta sopimuskauden aikana. Tuikkula Oy:n palveluissa on hyvät johdon ja tukipalveluiden resurssit, joiden ansiosta pystymme kehittämään toimintaa vastaamaan niin hyvinvointialueiden kuin asiakkaidenkin tarpeita. Omalta osaltamme keskeinen painopiste on toiminnan ja henkilöstön osaamisen jatkuvassa kehittämisessä sekä osaavan ja ammattitaitoisen henkilöstön rekrytoinnissa.

2.2. Palvelujen jatkuvuus

Tuikkula Oy:n tuottamien palveluiden jatkuvuutta arvioidaan koko palvelutapahtuman läpi. Palvelujen suunnittelu ja toteutus varmistavat sen, että palveluketjut ovat sujuvia. Tämä sisältää hoito- ja palvelusuhteen sekä siihen liittyvän vuorovaikutuksen jatkuvuuden. Tiedonkulun jatkuvuutta hyvinvointialueelle varmistetaan sillä, että palvelunkäyttäjää koskeva tieto siirtyy katkeamatta hyvinvointialueelle sovitulla tavalla.

Yritys liittyy Kanta-ohjelmaan käyttämänsä asiakkuushallintaohjelman kautta lähiaikoina. Suunniteltu Kantaan liittymisajankohta on 11.5.2026. Yksiköistä toimitetaan asiakkaan lähdettyä hänen kaikki asiakkuuteen liittyvät asiakirjat turvapostilla sijoittavalle taholle.

Yritys on varautunut häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin laatimalla valmiussuunnitelman.

Yrityksellä on käytössään riittävä päivystys- ja varallaolo- sekä sijaisjärjestelmä.

2.3. Palvelujen turvallisuus ja laatu

Tuikkulan tavoitteena on olla korkeaan laatuun keskittyvä palveluntuottaja. Systemaattinen omavalvontaan perustuva laadunhallinta on olennainen osa Tuikkulan johtamis- ja toimintajärjestelmää. Johtamis- ja toimintajärjestelmä toimii ennakoivasti ja itseohjautuvasti asiakas-, ympäristö- ja lainsäädäntövaatimukset täyttäen. Molempien toimintayksikön johtaja vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomaismääräysten mukaan. Vastuu laadun ja laatulupauksemme toteutumisesta arjessa on jokaisella Tuikkulassa työskentelevällä työntekijällä.

Omavalvonnalla varmistetaan, että yrityksessä tehdään systemaattista työtä, joka tukee laadukkaan ja turvallisen palvelun kokonaisuutta ja toimintatapojen kehittämistä. Omavalvonnalla varmistetaan toiminnan jatkuva kehittäminen ja toiminnan riskien säännöllinen arviointi.

Omavalvontasuunnitelmissa kuvataan, miten asiakkaiden saaman palvelun laatua ja palvelun yhdenvertaisuutta seurataan. Tuikkula Oy:lla on käytössään asiakkuushallintaohjelman tarjoama asiakastyytyväisyys- ja palveluiden vaikuttavuus- järjestelmä.

Tarvittavat resurssit

Yrityksen toimintaa valvoo Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen (Soiten) valvonta, Lupa- ja valvontavirasto ja muut toimintaan liittyvät viranomaiset, kuten terveydensuojelu- ja pelastusviranomaiset ja työpaikkaselvitysten osalta työterveyshuolto.

Henkilöstösuunnittelun tavoitteena on, että palveluyksiköissä työskentelee aina oikea määrä sopivia henkilöitä oikeissa tehtävissä. Henkilöstösuunnittelulla varmistetaan, että yksiköillä on käytössään sopiva määrä sen tarvitsemaa osaamista sekä ennakoidaan henkilöstön kehittämistarvetta ja -kustannuksia.

Omaevalvontasuunnitelma

Omaevalvontasuunnitelma on yksiköiden antama lupaus palvelunsa laadusta ja turvallisuudesta.

Omaevalvontasuunnitelma on laadittu toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä, jotta omaevalvonnasta tulee osa arkityötä ja myös henkilökunta oppii arvioimaan omaa toimintaansa. Omaevalvontasuunnitelma on julkisesti näkyvillä ja sen toteutumista on seurattava. ([Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011](#))

Omaevalvonta voidaan jäsentää kolmelle eri tasolle: ammattihenkilöiden henkilökohtainen itseensä kohdentuva omaevalvonta, palvelutuottajien omaevalvonta ja järjestämisvastuussa olevien hyvinvointialueiden omaevalvonta.

Omaevalvontasuunnitelma on kirjallinen suunnitelma, jonka avulla asiakkaan palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti. Omaevalvonta perustuu yksikössä toteutettavaan riskinhallintaan, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Tarkoituksena on ennaltaehkäistä riskien toteutuminen ja reagoida havaittuihin kriittisiin työvaiheisiin tai kehittämistä vaativiin asioihin suunnitelmallisesti ja nopeasti. Omaevalvontasuunnitelma pidetään yksikössä nähtävillä. Sen tarkoituksena on kertoa lukijalle, miten yksikössä varmistetaan, että palvelu toteutetaan laadukkaasti ja asiakasturvallisesti. Omaevalvontasuunnitelma kertoo myös sen, miten yksikössä toimitaan, kun todetaan, että palvelu ei syystä tai toisesta toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakasturvallisuus uhkaa vaarantua. Omaevalvonnan tavoitteena on, että henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja heidän perheitään laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä. Suunnitelma tulee päivittää aina käytäntöjen muuttuessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

Lääkehoitosuunnitelma

Tuikkulan lastensuojeluyksiköissä toteutetaan lääkehoitosuunnitelman mukaista lääkehoitoa. Lääkehoitosuunnitelmat päivitetään vuosittain.

Tietoturvasuunnitelma

Yksiköissä on laadittu tietoturvasuunnitelmat ja ne päivitetään vuosittain. Selosteesta käy ilmi asiakas- ja potilastietojen ja tietojärjestelmien käsittelyyn liittyvät asiakastietolain 27 § vaatimukset.

Riskienhallintasuunnitelma

Riskienhallinta on osa yksiköiden normaalia toimintaa. Riskiarviointia tehdään sekä yksilötasolla päivittäisessä työssä, että johtajien päätöksenteossa, kaikilla organisoitumisen tasoilla.

Ennakoiva riskien arviointi on osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä sekä yksikkö- että organisaatiotasolla. Johdon ja/tai yksikön esihenkilön vastuulla on päättää, mitkä riskit ovat hyväksyttäviä ja mitä toimenpiteitä vaaditaan riskien poistamiseksi tai pienentämiseksi ja saamiseksi hyväksyttävälle tasolle.

Keskeisiä riskejä sosiaalihuollossa ovat esimerkiksi osaavan henkilökunnan saatavuus, henkilöstömitoituksen toteutuminen ja palvelujen ympärivuorokautinen saatavuus sekä niiden alueellinen tasapuolisuus ja yhdenvertainen toteutuminen.

2.4. Palvelujen yhdenvertaisuus

Tuikkula Oy noudattaa kaikissa toiminnassaan yhdenvertaisuuden periaatteita. Palveluiden järjestämisessä tämä huomioidaan erityisen tarkasti huolehtimalla, että kaikki työntekijät ovat sitoutuneet yhdenvertaiseen kohtamiseen ja palveluun.

3. Havaittujen puutteellisuuden korjaaminen

Yksiköiden omavalvontasuunnitelmissa on kuvattu konkreettisesti, miten havaitut epäkohdat korjataan. Tuikkula Oy vastaa palvelujen saatavuudessa, jatkuvuudessa, turvallisuudessa ja laadussa sekä asiakkaiden yhdenvertaisuudessa havaittujen puutteiden korjaamisesta. Yksikönjohtajat yksiköissämme vastaavat laajasti yksiköiden toiminnasta, he ovat rekisteriin merkittyjä vastuuhenkilöitä.

Asiakasturvallisuuden tilaa seurataan säännöllisesti esimerkiksi vaara- ja hättätapahtuma- sekä poikkeamailmoitusten kautta. Yritys on sitoutunut korjaamaan vaaratapahtuma- ja poikkeamailmoitusten perusteella havaitut epäkohdat mahdollisimman pian turvatakseen hyvän hoidon, hoivan ja huolenpidon toteutumisen. Samoin asiakastytyväisyysseurannan kautta tuleviin epäkohti- kehittämis- ja palauteilmoituksiin reagoidaan asiaankuuluvalla tavalla.

Yritys varmistaa, että [Sosiaalihuoltolaissa 1301/2014](#), [valvo 741/2023ntalaissa](#) sekä [laissa terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994](#) olevat säädökset henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta on kuvattu omavalvontasuunnitelmissa.

Yritys ilmoittaa lain vaatimalla tavalla hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle toiminnassaan ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet epäkohdat.

Asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut vakavat puutteet tulee ilmoittaa hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle varsinkin, jos palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan näitä puutteita omavalvonnallisin keinoin.

4. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen

Tuikkula Oy noudattaa havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaisemisessa Soiten hyvinvointialueen omavalvontaohjelman periaatteita ja hyvinvointialueelta saatuja ohjeita.

Päivitetty 1.4.2026