

Namika Palvelut Oy
Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

Namika Palvelut Oy	1
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.....	4
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	5
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	6
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	6
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	7
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	8
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen 11	
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen .	12
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	14
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	14
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	15
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	15
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	16
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	16
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	16
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	16

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Namika Palvelut Oy (myöhemmin Namika Palvelut)
- Y-tunnus: 3397222-8,
- SOTERI-rekisteröintinumero/ OID-koodi: 1.2.246.10.33972228.10.0.
- Vuorikatu 17
- 00100 Helsinki

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Pakilan toimintakeskus
- Palosuontie 4 B. 00660 Helsinki
- OID-koodi: 1.2.246.10.33972228.10.2.
- Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukainen vastuuhenkilö: toimitusjohtaja Olli Joensuu, olli.joensuu@hnmky.fi.

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Namika Palvelut tarjoaa sosiaalialan avopalveluita. Toiminta-ajatuksena on tarjota moninaisia sosiaalihuollon avopalveluita, joihin kuuluvat tukihenkilötoiminta, perhetyö, tehostettu perhetyö ja tuettu asuminen.

Namika Palvelut on osa Helsingin Nuorten Miesten Kristillinen Yhdistys ry:n konsernia (myöhemmin Helsingin NMKY). Helsingin NMKY on osa globaalia YMCA-liikettä, jonka keskeinen arvo on yksilön henkisen, hengellisen ja fyysisen kasvun tukeminen (ns. kolmioperiaate). Namika Palvelut Oy on toiminnassaan sitoutunut näihin arvioihin. Toiminta on muutokseen tähtäävää, tukea antavaa, kontrolloivaa ja ohjaavaa työtä. Lapsen etu on aina ensisijainen tavoite.

Palveluissa tuetaan perheiden arkea, vastataan perheiden yksilöllisiin tarpeisiin ja edistetään koko perheen hyvinvointia. Työ toteutetaan asiakkaan omassa kodissaan ja hänen luonnollisessa toimintaympäristössään. Palvelut räätälöidään yhteistyössä asiakkaan ja tilaajan kanssa vastaamaan asiakkaiden tarpeita.

Palvelussa asiakkaiden osallisuutta omaan elämään, yhteisöön ja yhteiskuntaan lisätään. Palvelussa keskiössä on asiakas. Yhteistyössä asiakkaan kanssa määritellään tuen tarpeita, tavoitteita ja ratkaisumalleja. Muutoksen lähtökohtana on asiakkaan näkemys hänen tilanteestaan. Keskeisenä työotteena on motivoiva haastattelu, jota hyödynnetään asiakkaan sisäisen muutosmotivaation herättelemiseen. Työskentely asiakkaan kanssa perustuu palveluohjaukselliseen työotteeseen, jossa asiakkaan rooli palvelunsa suunnittelussa ja tavoitteiden määrittelyssä on keskeinen.

Tuotettavat palvelut:

Perhetyö (sisältää myös tehostetun perhetyön), suunniteltu asiakasmäärä 30

Perhetyö on suunnitelmallista ja tavoitteellista työskentelyä lapsen ja perheen tarpeiden mukaisesti. Tavoitteena on konkreettisten muutosten aikaansaaminen lapsen ja hänen perheensä arkeen ja olosuhteisiin. Lähtökohtana on lapsilähtöinen työskentely, mikä tukee sekä lapsen että vanhemman toimijuuden vahvistumista ja lapsen turvallisuuden tunnetta. Työskentely toteutuu yhteistyössä lapsen, hänen vanhempien/huoltajien sekä läheis- ja viranomaisverkostojen kanssa.

Tehostettu perhetyö on lastensuojelun avohuollon tukitoimi lapsiperheille. Työskentelyn tavoitteena on ehkäistä lapsen ja perheen syrjäytymistä sekä kiireellisten sijoitusten ja huostaanottojen tarvetta. Lähtökohtana on koko perheen tilanteen arviointi sekä palvelutarpeen selvittäminen kokonaisvaltaisella ja tiiviillä työskentelyllä.

Tuettu asuminen, Lastensuojelun sosiaalityö ja avohuollon tukitoimet ilman kodinulkopuolista sijoitusta, suunniteltu asiakasmäärä 10

Tuettua asumista toteutetaan lastensuojelulain avohuollon tukitoimena ja jälkihuoltona sekä kotoutumisen edistämisestä annetun lain mukaisena kotoutumista edistävänä ja tukevana tukitoimena. Tuetulla asumisella tuetaan itsenäistyvää nuorta. Toiminnan keskiössä on nuori ja palvelua räätälöidään nuoren tarpeen mukaan. Tavoitteena on itsenäinen eläminen, asumisen onnistuminen, elämänhallinnan tukeminen sekä yhteiskunnassa toimiminen.

Ammatillinen tukihenkilötyö, Lapsiperheiden sosiaalityö ja -ohjaus sekä varhaisen tuen palvelut, suunniteltu asiakasmäärä 20.

Ammatillinen tukihenkilötoiminta on lapselle ja nuorelle tarjottavaa aikuisjohtoista ammatillista tukityötä. Toiminta on muutokseen tähtäävää, tukea antavaa, kontrolloivaa sekä ohjaavaa. Tavoitteena on lapsen ja nuoren kehityksen ja hyvinvoinnin edistäminen. Yhteistyö vanhempien tai huoltajan sekä viranomaisten kanssa on olennainen osa työskentelyä.

Palvelut tuotetaan Pakilan toimintakeskuksessa, suuri osa palveluista tai palvelun osasisällöistä ovat asiakkaan kotona toteutettavia palveluja. Palvelut ovat läsnäpalveluita. Lähtökohtaisesti palvelut tuotetaan Namika Palveluiden itse toteuttamana, eikä palveluita hankita muilta palveluntuottajilta. Tässä vaiheessa palveluita ei tuoteta yksityisasiakkaille.

Palveluita tuotetaan seuraavien hyvinvointialueiden alueilla:

- Helsinki
- Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
- Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

1.4 Päiväys

Tämä omavalvontasuunnitelma on päivitetty 18.8.2026. Versio: 3

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Sähköisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkistamisesta vastaavat toimitusjohtaja ja palveluvastaava. Palvelun tuottamisesta vastaavana henkilönä toimii oman työn ohella HNMKY:n nuorisotyön johtaja. Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu yrityksen toimitusjohtajan Olli Joensuun ja vastaavan ohjaajan toimesta. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimitusjohtaja.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavat henkilöt ja yhteystiedot:

Toimitusjohtaja Olli Joensuu, olli.joensuu@hnmky.fi

Palvelun tuottamisesta vastaava henkilö: Jyrki Eräkorpi, jyrki.erakorpi@hnmky.fi

Vastaava ohjaaja: tällä hetkellä ei ole, rekrytoidaan myöhemmin

Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivitys

Namika Palvelun toiminta perustuu omavalvontasuunnitelmaan. Suunnitelmaa päivitetään säännöllisesti ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Aiemmat versiot omavalvontasuunnitelmista säilytetään yhtiön verkkolevyllä.

Palveluyksikön omavalvonnan vastuut ja johtamisjärjestelmä

Palveluyksikön toiminnan volyymi on tällä hetkellä hyvin vähäinen. Vastaava ohjaaja rekrytoidaan myöhemmin, kun yhtiön operatiivinen volyymi kasvaa riittävälle tasolle. Toimitusjohtaja ja palveluista vastaava henkilö toimivat lainmukaisina vastuutahoina ja valvovat palvelujen laatua, turvallisuutta ja lainsäädännön noudattamista. Vastuuhenkilöt johtavat toimintaa tarkasti määritellyillä tehtävillä, jotka sisältävät omavalvonnan ohjeistuksen, henkilöstön koulutuksen ja palvelujen jatkuvan arvioinnin.

Turvallisuuskulttuurin luomiseen osallistetaan koko henkilöstöä. Päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa on toiminnasta vastaavalla johdolla. Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ja turvallisuusasioiden ohjeistamisesta ja järjestämisestä. Turvallisuuskysymysten käsittely kuuluu toiminnasta vastaavan johdon tehtäviin. Johto varmistaa, että turvallisuuteen osoitetaan riittävästi voimavaroja. Henkilöstön omavalvontaosaaminen varmistetaan perehdytyksellä, säännöllisillä koulutuksilla ja valvonnalla, jotta sitoutuminen suunnitelman mukaisiin toimintatapoihin säilyy. Päivittäisessä toiminnassa omavalvonnan toteutumista seurataan jatkuvasti.

Riskienhallinta vaatii koko henkilöstön aktiivista osallistumista. Työntekijät osallistuvat turvallisuusriskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen, turvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Työntekijöiden velvollisuutena on tuoda esiin asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat. Työntekijä tuo esiin havaitsemansa tiedot joko suoraan esihenkilölle tai muulle johdolle.

Asiakkaat voivat ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista omaohjaajalleen, yksikön esihenkilölle tai vastuusosiaalityöntekijälleen. Asiakkaalla on mahdollisuus lisäksi kannella saamastaan palvelusta sosiaaliasiamiehelle. Kunnan sosiaaliasiamiehen yhteystiedot löytyvät omavalvontasuunnitelman kohdasta 3.5. ja ovat esillä kunnan verkkosivuilla tai ne ovat saatavissa kunnan puhelinvaihteesta.

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan Namika Palvelut Oy:n verkkosivuilla (www.namikapalvelut.fi). Se on myös saatavissa pyytämällä se vastuuhenkilöiltä. Ajan tasalla pitäminen varmistetaan säännöllisillä päivityskierroksilla, ja päivitykset julkaistaan viipymättä. Aiemmat versiot arkistoidaan sähköisessä järjestelmässä ja säilytetään tarvittavan ajan.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Toiminta pohjautuu tilaajan ja tuottajan väliseen yhdessä laadittuun palvelusuunnitelmaan. Toimintayksikkö on varmistanut riittävät sijaisjärjestelyt esim. sairastumisten yhteydessä.

Palveluntuottaja ei käytä alihankintaa eikä ostopalveluita.

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
Riittämätön henkilöstöresurssi	Korkea: voi vaikuttaa palvelun laatuun ja turvallisuuteen	Tarkka resursointi; sijaisjärjestelmät; säännölliset resurssitarpeen arvioinnit ja henkilöstön rekrytoinnit.
Puutteellinen perehdytys henkilöstölle	Kohtalainen: voi johtaa epävarmuuteen toiminnassa	Säännölliset perehdytysohjelmat; jatkuva koulutus.
Palveluun pääsyn viivästyminen	Kohtalainen: lisää asiakkaiden kuormitusta ja tyytymättömyyttä	selkeä priorisointi kiireellisissä tapauksissa; resurssien kohdentaminen tarpeen mukaan.
Asiakkaan yksilöllisten tarpeiden huomioimatta jääminen	Kohtalainen: voi heikentää palvelun vaikuttavuutta	Yksilölliset palvelusuunnitelmat; henkilöstön koulutus asiakaslähtöisyyteen; jatkuva asiakaspalautteen kerääminen.
Tiedonkulun katkokset	Kohtalainen: voi johtaa hoidon epäjohtamukaisuuteen	Käytössä yhtenäiset viestintäprotokollat; sähköiset järjestelmät; aktiivinen kommunikaatio asiakkaiden ja henkilöstön välillä.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Namika Palveluissa tunnistetaan monialaisen yhteistyön merkitys. Palvelun piirissä olevien asiakkaiden tilanteesta ja palvelujen tarpeesta tiedotetaan vastuusosiaalityöntekijää. Asiakkaalle rakennetaan palveluverkosto ja vastuusosiaalityöntekijän kanssa sovitaan, miten niihin ohjautuminen järjestetään. Palvelun käynnistyessä asiakkaalta pyydetään lupa tietojen vaihtoon. Asiakkaan verkostojen luomisesta ja yhteistyöstä vastaa ensisijaisesti asiakkaan omatyöntekijä.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaava: Olli Joensuu, toimitusjohtaja, olli.joensuu@hnmky.fi.

Valmius toteuttaa palvelu henkilöstön sairastumistilaisuuksissa turvataan sijaisjärjestelyjen kautta. Lyhyemmissä poissaoloissa sijaisina toimii muu henkilöstö, pidemmissä poissaoloissa palkataan sijainen.

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
Henkilöstön riittämätön resursointi	Korkea: voi johtaa palvelun laadun heikkenemiseen	Henkilöstön työvuorosuunnittelu tarpeiden mukaan; säännöllinen työtyytyväisyyskysely; sijaishenkilöstön varmistaminen
Tiedonkulun häiriöt asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä	Kohtalainen: voi johtaa väärinkäsityksiin, epäselvyyksiin ja palvelun viivästymiseen	Standardoidut viestintäkäytännöt; henkilöstön koulutus asiakaslähtöiseen viestintään; palautteiden hyödyntäminen prosessien parantamiseen.
Asiakkaan yksilöllisten tarpeiden huomioimatta jääminen	Kohtalainen: voi heikentää asiakkaan kokemusta ja palvelun vaikuttavuutta	Asiakaskohtaisten palvelusuunnitelmien laatiminen; asiakkaan osallisuuden varmistaminen palveluprosesseissa; henkilöstön koulutus asiakkaan tarpeiden ja toiveiden kuulemiseen.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Namika Palveluille tullaan kehittämään oma laatujärjestelmä. Työntekijät toteuttavat arkityössään omavalvontaan kuuluvaa palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamista ja palvelujen kehittämistä.

Namika Palveluiden laatuvaatimukset ovat, että palvelu toteutetaan asiakaslähtöisesti, turvallisesti ja laadukkaasti, huomioiden voimassa olevat lainsäädäntö (kuten lastensuojelulaki ja muut alan säädökset). Laadunhallinta perustuu siihen, että toiminnalla on selkeät tavoitteet, jotka ohjaavat henkilöstöä parantamaan jatkuvasti palvelun laatua.

Arviointikriteereitä ovat esimerkiksi asiakastyytyväisyyskyselyt, asiakaspalaute, henkilöstön ammatillisen osaamisen varmistaminen perehdytys- ja täydennyskoulutuksella, sekä säännölliset sisäiset sekä mahdolliset ulkoiset auditoinnit. Laatuvaatimuksille luodaan laatujärjestelmässä mittarit ja tavoitetasot.

Turvallisuuskäytännöt: Ympäristön turvallisuuteen liittyvät seikat tarkistetaan säännöllisesti. Fyysisen ympäristön riskit arvioidaan säännöllisesti. Esimerkiksi liukkaat pinnat, esteet tai muut vaaratekijät korjataan välittömästi. Henkilöstö koulutetaan säännöllisesti asiakasturvallisuuden periaatteisiin.

Palveluyksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaava: Vastaava ohjaaja, etunimi.sukunimi@namikapalvelut.fi

3.3.2 Toimitilat

Namika Palvelut tuottaa avopalvelua asiakkaiden kotiin ja heidän ympäristöönsä. Yhtiön Lastensuojelu- ja perhesosiaalityön avopalveluiden palvelupiste on Pakilan toimintakeskus, Palosuontie 4, 00660 Helsinki. Tilat omistaa Helsingin NMKY:n Tukisäätiö ja yhtiö toimii tiloissa vuokralaisena.

Tilojen ylläpidosta ja huollosta vastaa vuokranantaja. Vuokranantajalla on kiinteistöä koskien nimetty henkilö, jolle tehdään ilmoitukset ylläpitoa vaativista toimenpiteistä ja tiedonkulkua vaativista asioista.

Luettelo riskienhallinnan toimeenpanon ohjeista:

- Turvallisuussuunnitelma Pakilan toimintakeskus
- Pelastussuunnitelma Helsingin NMKY ry

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta: Olli Joensuu, toimitusjohtaja, olli.joensuu@hnmky.fi.

Palveluntuottajan tietosuojavastaava: Sami Vakkuri, it-tuki@hnmky.fi.

Henkilötiedoilla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollon asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluontoisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Henkilötietojen käsittelyä ohjaa EU:n tietosuojasetus (GDPR) (EU 2016/679) sekä Tietosuojalaki (1050/2018). Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Asiakastietojen kirjaaminen perustuu lakiin (Laki sosiaalihuollon asiakaskirjoista 254/2015 4 §). Kirjaamisvelvoite alkaa, kun palvelunantaja on saanut tiedon henkilön palveluntarpeesta tai ryhtynyt toteuttamaan sosiaalipalvelua. Henkilöstön

perehdytykseen kuuluu henkilötietojen käsittelyyn ja asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset. Työntekijät ovat vastuussa asiakastyön kirjaamisesta. Esihenkilö seuraa kirjausten ajantasaisuutta. Namika Palveluiden käytössä on sähköinen asiakastietojärjestelmä, johon kaikki asiakastiedot kirjataan. Asiakasrekisteriin tallennettuja tietoja käytetään asiakkaan saaman palvelun suunnitteluun, toteutukseen ja seurantaan sekä muihin lain ja suostumusten mukaisiin käyttötarkoituksiin.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Palveluyksikössä käytössä on Nappula -asiakastietojärjestelmä.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Namika Palveluiden tarjoamissa avopalveluissa työntekijät eivät suorita hoitotoimenpiteitä eikä palvelu kata terveystai sairaanhoitopalveluita eikä työntekijät suorita lääkehoidollisia toimenpiteitä. Tarvittaessa asiakas ohjataan oikean palvelun piiriin.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Namika Palveluilla ei ole käytössä lääkinnällisiä laitteita.

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
Asiakasturvallisuuden vaarantuminen	Korkea: voi johtaa vakaviin terveydellisiin haittoihin	Säännölliset koulutukset eri asiakastilanteista
Puutteet henkilöstön jaksamisessa	Kohtalainen: vaikuttaa työilmapiiriin ja palvelun laatuun	Työhyvinvointikyselyt, työterveyshuolto työaikasuunnittelu ja henkilöstötuki.
Fyysisen ympäristön turvallisuuspuutteet	Kohtalainen: voi aiheuttaa onnettomuuksia asiakkaille tai henkilöstölle	Säännölliset tarkastukset
Puutteellinen viestintä asiakkaiden ja henkilöstön välillä	Kohtalainen: johtaa väärinymmärryksiin ja palvelun laadun laskuun	Viestintäkoulutus henkilöstölle.
Tietosuojariskit	Kohtalainen: voi aiheuttaa asiakkaiden luottamuksen menetyksen	Tietosuojakoulutukset; tietojärjestelmien säännölliset tarkistukset; selkeät ohjeet tietojen käsittelystä.

- 3.4 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen
Namika Palveluissa on asiakastarpeita vastaava henkilöstö. Henkilöstösuunnittelussa huomioidaan ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki.

Henkilöstövoimavaroissa huomioidaan toiminnan luonne ja asiakkaiden määrä. Riittävyys varmistetaan seuraamalla työntekijäkohtaisten tuntiresurssien suunnittelua ja toteutumia. Näiden pohjalta suunnitellaan asiakastyötä ja havaitaan rekryointitarpeet. Työntekijöiden tehtävät ja vastuut määritellään selkeästi ja niiden toteutumista seurataan.

Lyhyemmissä poissaoloissa sijaisina toimii muu henkilöstö, pidemmissä poissaoloissa palkataan sijainen.

Namika Palveluissa rekrytointi toteutetaan hyvien periaatteiden ja tasa-arvon mukaisesti. Ammattihenkilöille on määritelty kelpoisuusedellytykset. Alkuperäiset opinto- ja työtodistukset tarkistetaan. Työntekijän ammattioikeudet varmistetaan sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä. Kaikilta työntekijöiltä tarkistetaan työsuhteen alussa lasten kanssa työskentelyyn liittyvä rikosrekisteriote.

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Esihenkilö on vastuussa henkilöstön perehdytyksestä. Perehdytykseen osallistuu koko henkilöstö. Osana perehdytystä kuuluu ohjeet asiakastietojen käsittelyyn, tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen.

Henkilöstön osaamisen kehittäminen on suunnitelmallista ja pitkäjänteistä. Täydennyskoulutuksia järjestetään työntekijöiden osaamisen kehittämiseen liittyvien toiveiden sekä palautteista kerättyjen tietojen mukaan. Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen. Mikäli henkilöstön osaamisessa havaitaan puutteita, järjestetään tarpeenmukaista koulutusta.

Henkilöstölle suoritetaan 2-4 kertaa vuodessa Ilmarisen Työvire -kysely. Palautteet käydään läpi johdon ja henkilöstön kanssa. Namika Palveluilla on käytössään sähköinen ilmoituskanava, jonka kautta voidaan nimettömänä ilmoittaa epäkohdista ja mahdollisista väärinkäytöksistä.

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimivan henkilön on viipymättä ilmoitettava toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai sen ihan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus on tehtävä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Jos epäkohtaa tai sen uhkaa ei korjata viivytyksettä, henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle.

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
Henkilöstön riittämätön määrä	Korkea: voi johtaa asiakasturvallisuuden ja palvelun laadun heikkenemiseen	Rekrytointiprosessien tehostaminen; sijaisjärjestelmän käyttö; säännöllinen työvoimatarpeen arviointi.
Puutteet henkilöstön osaamisessa	Kohtalainen: vaikuttaa palvelun turvallisuuteen ja asiakastytytyvyyteen	Koulutus, säännölliset osaamiskartoitukset ja perehdytys uusille työntekijöille.
Työuupumus ja henkilöstön korkea vaihtuvuus	Korkea: heikentää työn jatkuvuutta ja henkilöstön hyvinvointia	Työhyvinvointikyselyt; palautteenkeruu henkilöstöltä; työterveyshuolto
Riittämätön perehdytys uusille työntekijöille	Kohtalainen: voi johtaa virheisiin ja asiakkaiden turvattomuuden tunteeseen	Strukturoitu perehdytysohjelma, kokeneiden työntekijöiden tuki uusille.
Puutteet kriittisten tilanteiden hallinnassa	Korkea: voi aiheuttaa turvallisuusriskejä asiakkaille ja henkilöstölle	Tilanneharjoitukset; koulutus

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

- Palveluyksikön asiakkaan tai potilaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö: vastaava ohjaaja, etunimi.sukunimi@namikapalvelut.fi
- Alueen sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:
Sosiaali- ja potilasasiavastaava: neuvoa ja ohjaa potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, neuvoa asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi, neuvoa ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen (vastaava) ja Terhi Willberg. p. 029 151 5838. sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi
- Muistutukset ottaa vastaan: toimitusjohtaja Olli Joensuu, oli.joensuu@hnmky.fi. Tavoiteaika muistutusten käsittelyyn on kaksi viikkoa.

Namika Palvelut Oy sitoutuu noudattamaan yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolakeja sekä lastensuojelulakia, joissa painotetaan jokaisen asiakkaan tasapuolista ja kunnioittavaa kohtelua. Kaikki asiakkaat saavat palvelua riippumatta heidän taustastaan, uskonnostaan, sukupuolestaan, etnisyydestään tai muista henkilökohtaisista ominaisuuksistaan.

Henkilökunnan koulutuksessa ja perehdytyksessä käsitellään yhdenvertaisuutta, syrjimättömyyttä ja kulttuurista herkkyyttä. Tämä varmistaa, että työntekijät osaavat kohdata eri taustoista tulevat asiakkaat kunnioittavasti ja empaattisesti. Henkilöstölle annetaan valmiuksia kohdata lasten ja perheiden yksilölliset tarpeet ja ymmärtää heidän kokemuksiaan.

Namika Palvelut tarjoaa yhdessä tilaajan kanssa sovitusti käännös- ja tulkkauspalveluja asiakkaille, joiden äidinkieli ei ole suomi, ruotsi tai englanti. Tämä tukee osallisuutta ja varmistaa, että kaikki asiakkaat ymmärtävät saamansa tiedon.

Namika Palvelut Oy varmistaa asiakkaan tiedonsaantioikeuden ja osallisuuden tarjoamalla selkeää tietoa palveluista ja oikeuksista heti palvelun alussa ja tarvittaessa myöhemmin. Tiedonsaanti ja osallisuus varmistetaan myös henkilökohtaisella neuvonnalla ja asiakaslähtöisillä toimintatavoilla.

Namika Palvelut Oy varmistaa asiakkaan tai potilaan asiallisen kohtelun kouluttamalla henkilöstöään asiakaslähtöisyyteen, kunnioitukseen ja ammattimaisuuteen kaikessa asiakastyössä. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, se käsitellään välittömästi ja siihen puututaan eri keinoin, kuten keskusteluilla ja tarvittaessa kurinpidollisilla toimenpiteillä. Lisäksi asiakkaille tarjotaan mahdollisuus antaa palautetta, ja kaikki epäasiallisen kohtelun tapaukset tutkitaan ja käsitellään luottamuksellisesti. Käytössä on anonymi sähköinen ilmoituskanava.

Pakilan toimintakeskuksen tilat ovat esteettömät niin, että ne mahdollistavat turvallisen ja helpon liikkumisen kaikille asiakkaille, myös niille, joilla on liikuntarajoitteita.

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
Asiakkaiden yhdenvertaisuuden toteutumatta jääminen	Korkea: voi johtaa syrjintään ja oikeudenmukaisuuden kokemuksen heikkenemiseen	Henkilöstön koulutus yhdenvertaisuudesta ja syrjimättömyydestä; toimintakäytännöt, jotka varmistavat tasavertaisen kohtelun.
Asiakkaan tiedonsaantioikeuden rajoittuminen	Kohtalainen: voi heikentää asiakkaan osallisuutta ja luottamusta	Keskustelut asiakkaan kanssa palvelusuunnittelussa.
Osallisuuden ja osallistumisen mahdollisuuksien puutteet	Kohtalainen: vaikuttaa asiakkaan tyytyväisyyteen ja sitoutumiseen	Palautteenkeruu asiakkailta; asiakaskokemuksen huomioiminen toiminnan suunnittelussa ja päätöksenteossa.
Puutteet asiakkaan oikeuksien toteutumisessa	Korkea: voi johtaa oikeusturvaongelmiin ja tyytymättömyyteen	Asiakkaiden oikeusturvakeinoista tiedottaminen; valitusten ja muistutusten käsittelyn tehostaminen ja avoimuus.
Syrjivien käytäntöjen ilmeneminen yksikössä	Korkea: heikentää asiakkaiden luottamusta ja hyvinvointia	Säännölliset arvioinnit yhdenvertaisuuden toteutumisesta; syrjintätapausten selvityskäytännöt.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Namika Palvelut Oy raportoi keskeisimmät riskit palvelun järjestäjälle tai tilaajalle säännöllisesti sovittujen vuorovaikutuskanavien kautta, kuten raporteissa ja palaverissa. Riskiraportoinnissa huomioidaan palvelun laatuun, turvallisuuteen ja asiakastyytyväisyyteen liittyvät mahdolliset uhkatekijät sekä suunnitellut toimenpiteet niiden hallitsemiseksi. Mahdolliset kriittiset riskit käsitellään nopeasti ja yhteistyössä tilaajan kanssa, jotta voidaan varmistaa nopea reagointi ja riskien minimointi.

Namika Palvelut Oy varmistaa, että kaikki toiminnassa ilmenevät epäkohdat ja puutteet ilmoitetaan sekä palvelunjärjestäjälle että valvontaviranomaiselle Valvontalain 29 § mukaisesti. Epäkohdista ilmoitetaan välittömästi, jotta mahdolliset vaaratilanteet voidaan korjata nopeasti ja tehokkaasti.

Henkilöstö ilmoittaa palveluyksikön palveluvastaavalle kaikista toiminnassa ilmenevistä epäkohdista, uhista tai lainvastaisuuksista Valvontalain 29 § mukaisesti. Henkilöstö voi tehdä ilmoituksen suullisesti tai kirjallisesti, ja ilmoituksessa tulee ilmetä asia, josta

epäillään olevan vaara tai joka on lainvastainen. Vastuuhenkilö käsittelee ilmoitukset välittömästi ja varmistaa tarvittavat toimenpiteet asian selvittämiseksi ja korjaamiseksi. Ilmoitukset dokumentoidaan asianmukaisesti seuranta- ja jatkotoimenpiteitä varten. Tämä menettely varmistaa, että kaikki havaitut epäkohdat käsitellään nopeasti ja lainmukaisesti, ja että organisaatio täyttää lain asettamat velvoitteet valvontakäytännöissä.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Namika Palvelut Oy tunnistaa vakavat vaaratapahtumat jatkuvalla seurannalla, jossa henkilöstö ja asiakkaat voivat raportoida vaaratilanteista. Tapahtumat arvioidaan ja tutkitaan tarkasti, jotta voidaan selvittää niiden syyt ja estää toistuminen.

Namika Palvelut Oy varmistaa asiakkaidensa ja potilaidensa turvallisuuden ja hyvinvoinnin noudattamalla tarkasti asiakas- ja potilasturvallisuutta koskevia sääntöjä ja käytäntöjä. Kaikki riskit, kuten vaaratilanteet, tunnistetaan ja arvioidaan jatkuvasti niin asiakkailta kuin henkilöstöltä saatujen palautteiden perusteella.

Palveluyksikön henkilöstö koulutuksessa huomioidaan asiakasturvallisuuden edistämiseen liittyvä sisältö. Namika Palvelut Oy varmistaa, että asiakkaat saavat tiedon oikeuksistaan ja osallistuvat aktiivisesti omien palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Esteettömyys ja saavutettavuus ovat keskeisiä periaatteita, ja palvelut suunnitellaan niin, että ne ovat kaikkien asiakkaiden käytettävissä riippumatta heidän fyysisistä tai muista rajoitteistaan. Lastensuojelupalveluissa erityisesti varmistetaan asiakkaiden yhdenvertaisuus ja syrjimättömyys noudattamalla lakeja ja käytäntöjä, jotka tukevat kaikkien lasten ja perheiden oikeuksia.

Epäkohdista tai laiminlyönneistä ilmoitetaan aina asianmukaisesti palvelujen tilaajalle ja valvontaviranomaisille, kuten valvontalain mukaan on edellytetty. Henkilöstön on mahdollista ilmoittaa toiminnassa havaitsemistaan epäkohdista vastuuhenkilölle, mikä osaltaan edistää jatkuvaa parantamista ja virheiden ehkäisyä. Näin Namika Palvelut Oy takaa asiakkailleen turvallisen ja tasavertaisen palvelun kaikilla tasoilla.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Namika Palvelut Oy hyödyntää epäkohtailmoituksia, haitta- ja vaaratapahtumailmoituksia sekä muistutuksia ja kanteluja toiminnan kehittämisessä analysoimalla saatuja tietoja ja ottamalla ne osaksi omaa valvontaa. Ilmoituksista saatu tieto käytetään jatkuvan parantamisen työkaluna, ja mahdollisiin epäkohdista pyritään korjaamaan nopeasti ja tehokkaasti.

Palautteen käsittelyssä noudatetaan selkeitä menettelytapoja, jotka varmistavat, että kaikki mahdolliset epäkohdat huomioidaan ja käsitellään asianmukaisesti. Lisäksi palautteet, kuten reklamaatiot, kerätään säännöllisesti ja niitä hyödynnetään toiminnan laadun parantamiseen ja omavalvonnan kehittämiseen.

Henkilöstölle tarjotaan säännöllisesti koulutusta ja ohjeistusta siitä, miten palautekanavat toimivat, ja rohkaistaan aktiivisesti ilmoittamaan mahdollisista puutteista ja epäonnistumisista.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Kyseessä on toimintansa käynnistävä palveluyksikkö, joten kehittämistoimenpiteitä ei ole vielä toteutettu.

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Namika Palvelut Oy seuraa palveluiden laatua ja turvallisuutta monilla menetelmillä, kuten asiakaspalautteilla, säännöllisillä auditoinneilla ja arvioinneilla, sekä asiakastyytyväisyyskyselyillä. Palveluiden laatua mitataan muun muassa asiakastyytyväisyyden ja henkilöstön hyvinvoinnin avulla, ja turvallisuuden osalta käytetään riskianalyysijä, turvallisuusilmoituksia ja vaaratapahtumien raportointia.

Laadun ja turvallisuuden seurannan tulokset raportoidaan säännöllisesti yhtiön johdolle. Riskienhallintakeinojen toimivuus varmistetaan jatkuvalla koulutuksella, toimintatapojen arvioinnilla ja ennakoivilla toimenpiteillä. Riskienhallintaprosessien tehokkuus arvioidaan säännöllisesti sisäisillä arvioinneilla ja henkilöstön palautteella.

Riskienhallinnan seurannan raportointi tapahtuu johdolle ja valvontaviranomaisille, ja se toteutetaan määräajoin sovittujen aikarajojen mukaisesti. Riskienhallinnan toteutumista arvioidaan sekä ennakoivasti että reaktiivisesti, hyödyntäen tapahtumahistorian, riskikartoitusten ja toimenpidekirjausten analysointia.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Namika Palvelut Oy varmistaa omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannan säännöllisillä tarkistuspalavereilla, joihin osallistuvat vastuuhenkilöt ja johto. Havaitut puutteellisuudet dokumentoidaan ja niihin tehdään korjaavat toimenpiteet selkeällä aikataululla. Tuloksista laaditaan kirjallinen selvitys, joka käsitellään johdon ja henkilöstön kanssa.