NAL PALVELUT

Omavalvontasuunnitelma

NAL Palvelut Oy Uusimaa

Päivitetty 31.1.2026

Sisällys

NAL Palvelut Oy Uusimaa 1
1 Palveluntuottajan perustiedot 3
1.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 3
1.2 Palveluyksikön perustiedot 3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet 4
1.4 Päiväys 7
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako 8
2.1 Toimeenpano 8
2.2 Johtamisjärjestelmä 8
2.3 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 10
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat 10
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen 10
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen 11
3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 11
3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 12
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen 12
3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset 12
3.3.2 Toimitilat ja välineet 13
3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 14
3.3.4 Tietojärjestelmät 16
3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt 16
3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma 17
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen .. 17
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen 18
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen 20
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 20
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta 21
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä 22
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano 22
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi 23
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi 23
5.1.1 Laadunhallinta, riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen 23
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi 24

1 Palveluntuottajan perustiedot

1.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Nimi: NAL Palvelut Oy

Y-tunnus: 2263100-6

Katu- ja postiosoite: Malminkaari 9

Postinumero: 00700

Postitoimipaikka: Helsinki

Toimitusjohtaja: Jouni Sipiläinen (p. 0447047087, jouni.sipilainen@nalpalvelut.fi)

Sijaintikunta yhteystietoineen: Helsinki

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Nimi: NAL Palvelut Oy Uusimaa

Katu- ja postiosoite: Malminkaari 9

Postinumero: 00700

Postitoimipaikka: Helsinki

Toimitusjohtaja: Jouni Sipiläinen

Puhelin: 0447047087

Sähköposti: jouni.sipilainen@nalpalvelut.fi

Palvelujohtaja Tiina Koponen

Puhelin: 0407538347

Sähköposti: tiina.koponen@nalpalvelut.fi

Palveluvastaavat/Tuettu asuminen:

Maria Tamminen

Puhelin: 0406290100

Sähköposti: maria.tamminen@nalpalvelut.fi

Anu Teristö

Puhelin: 0406216657

Sähköposti: anu.teristo@nalpalvelut.fi

Palveluvastaavat/Perheiden palvelut:

Mika Ikkala

Puhelin: 0405118574

Sähköposti: mika.ikkala@nalpalvelut.fi

Heini Säisä

Puhelin: 0408096638

Sähköposti: heini.saisa@nalpalvelut.fi

Hyvinvointialueiden nimet: Helsinki, Vantaan ja Keravan hyvinvointialue, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue, Itä-Uudenmaan hyvinvointialue, KEUSOTE

Palveluyksikön valvontalain 10 §:n mukaisen vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot: Jouni Sipiläinen, p. 0447047087, jouni.sipilainen@nalpalvelut.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palveluyksikön ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut

Palveluyksikön toteuttamia palveluita ovat tuettu asuminen ja itsenäistymisen tuki sekä erilaiset perheiden palvelut, kuten perhetyö ja ammatillinen tukihenkilötoiminta. Tarjoamamme palvelut on tarkoitettu mm. itsenäistymisessä tai itsenäisen asumisen aloittamisessa tukea tarvitseville nuorille ja nuorille aikuisille (esim. lastensuojelun avo- ja jälkihuollon piiristä itsenäistyvät henkilöt), maahanmuuttajille, vankilasta vapautuville, mielenterveys- ja päihdekuntoutujille sekä lapsiperheille.

Toimintaa ohjaavat sosiaalihuoltolaki, lastensuojelulaki sekä mielenterveys- ja päihdehuoltolaki. Palveluiden tilaajana toimivat hyvinvointialueet.

Tuetun asumisen ja perheiden palvelut tuotetaan asiakkaiden omiin koteihin ja muuhun luonnolliseen toimintaympäristöön vietävänä palveluna. Asiakkailla on omat vuokrasopimukset asuntoihinsa. Palvelut toteutetaan pääasiassa kasvokkain tapahtuvilla tapaamisilla, soveltuvin osin voidaan hyödyntää myös etätapaamisia yhteydenpidossa. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan heidän sosiaalihuollon asiakassuunnitelmassa määritellyissä tavoitteissa sekä heidän kuntoutumiseensa liittyvien suunnitelmien toteuttamisessa.

Palveluyksikön toiminta-ajatus

Palveluyksikössä on asiakkaita kerrallaan noin 300–400 ja he asuvat pääkaupunkiseudun alueella sekä pieneltä osin myös sen ympäristökunnissa. Palveluita toteutetaan ostopalveluna hyvinvointialueille. Palveluiden pääasiallisia asiakkaita ovat Helsingin, Vantaan ja Keravan sekä Länsi- ja Itä-Uudenmaan hyvinvointialueet, joiden alueilla palveluita myös tuotetaan. Pääasiassa palvelu toteutetaan Helsingin, Vantaan ja Espoon alueilla. Yksittäisiä pk-seudulla asuvia muiden hyvinvointialueiden asiakkaita voi olla myös ajoittain palvelun piirissä. Ohjaajia palvelua toteuttamassa on n. 25–30 ja he liikkuvat asiakkaiden luokse/kanssa heidän kuntoutumistaan ja itsenäistymistään tukemassa.

Tuetun asumisen palvelu räätälöidään yhteistyössä asiakkaan, tilaajan ja palveluntuottajien kanssa. Palvelumallin määrittelyyn voi vaikuttaa esim. kilpailutusprosessit. Tuettu asuminen käsittää säännöllistä, kuntoutussuunnitelmaan perustuvaa sosiaalista kuntoutusta, jota annetaan pääosin asiakkaan asunnossa ja kodin lähiympäristössä. Tuettua asumista toteutetaan mahdollisuuksien mukaan yhteistyössä asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa. Asiakasta tuetaan harjoittelemaan päivittäisiä toimintoja, käyttämään kodin ulkopuolisia palveluja sekä löytämään mahdollisuuksia virikkeelliseen vapaa-ajan toimintaan. Asiakasta ohjataan mahdollisuuksien mukaan siirtymään työelämään tai koulutukseen. Asiakkaalle tarjottavan tuen määrä vaihtelee asiakkaan tarpeen mukaisesti. Tuetun asumisen palveluun voi sisältyä myös kotihoitoa ja kodinhoidollista tukipalvelua.

Itsenäistymisen tuessa palvelu rakennetaan nuoren tarpeen mukaan. Toimintamallina voidaan käyttää myös samaa rakennetta kuin tuetussa asumisessa.

Tuki voidaan aloittaa myös nuoren ollessa esim. asunnoton tai asuessaan laitoksessa tai perhekodissa tai huoltajan kanssa. NAL Palvelut ei omista asuntoja. Konsernin kautta yhtiöllä on käytössä satoja vuokra-asuntoja Etelä-Suomessa. Asunnon vuokra ei kuulu palvelun hintaan lukuun ottamatta poikkeustapauksia.

Ammatillisella tukihenkilötyöllä voidaan mm. tukea lasta hänen omassa toimintaympäristössään ja luoda yhdessä toimivia toimintamalleja ikäryhmän mukaisen kasvun ja kehityksen tukemiseksi.

Sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön kohderyhmänä ovat sosiaalihuoltolain 3 §:n mukaista erityistä tukea tarvitsevat 0–17-vuotiaat lapset ja heidän perheensä. Työskentely kohdistuu perheenjäseniin yksilöinä, sekä perhekokonaisuuteen. Sosiaalihuoltolain mukaista perhetyötä toteuttaa pääsääntöisesti yhden työntekijän voimin, perheen kotona ja perheen muussa toimintaympäristössä.

Perhetyön tavoitteena on tukea asiakaslapsen ja hänen perheensä hyvinvointia ja vahvistaa lapsen ja vanhempien vuorovaikutussuhdetta ja tukea sitä kautta perhedynamiikkaa. Työskentelyn konkreettinen sisältö vaihtelee määriteltyjen tavoitteiden ja tuettavan tarpeiden mukaan.

Tehostettu perhetyö on lastensuojelulain (417/2007) perusteella järjestettävää avohuollon palvelua. Kohderyhmänä on lastensuojeluasiakkuudessa olevat 0–17-vuotiaat lapset ja heidän perheensä. Työskentelyssä mukana olevien lasten tulee olla lastensuojelun asiakkuudessa. Työskentely kohdistuu sekä perheenjäseniin yksilöinä, että perhekokonaisuuteen. Tehostetun perhetyön tavoitteena on tukea asiakaslapsen ja hänen perheensä hyvinvointia ja parantaa lapsen sekä vanhempien vuorovaikutussuhdetta ja tukea sitä kautta perhedynamiikkaa. Tavoitteena on vahvistaa vanhempien voimavaroja, että he pystyvät huolehtimaan lapsen tarpeista, turvallisuudesta, kasvusta ja hyvinvoinnista. Vanhemmuuden tukemisella pyritään riittävän vahvaan vanhemmuuteen, jossa lapsen tarpeisiin vastataan lapsen ikätasoisella tavalla. Tehostetun perhetyön avulla arvioidaan lapsen suojelun tarvetta ja avopalveluiden riittävyyttä. Tehostettua perhetyötä toteutetaan pääsääntöisesti työparityönä, perheen kotona ja perheen muussa toimintaympäristössä.

Lapsen lähiympäristöön vietävä tukipalvelu on tarkoitettu 12 vuotta täyttäneille lapsille ja heidän perheilleen. Kotiin vietävällä ja verkostoihin jalkautuvalla työllä pyritään vähentämään lapsen ja perheen riskitekijöitä, vahvistamaan vanhempien kykyjä ja keinoja tukea lapsen koulumotivaatiota ja koulunkäyntiä. Työskentelyä on tavallisesti noin 1–5 kertaa viikossa, noin kolmen kuukauden tai lukukauden työskentelyjaksoissa. Palvelun tarkoituksena on vanhemman ja läheisverkoston tukeminen ja ohjaus niin, että vanhempi itsenäisesti yhteistyössä koulun kanssa pystyy tukemaan lapsen koulunkäyntiä.

Mielenterveyttä tukevassa *lyhytterapeuttisessa työskentelyssä* tuetaan lapsen ja nuoren tasapainoista kasvua ja kehitystä. Työskentelyssä tarjotaan lapselle tai nuorelle mahdollisuutta keskustella, pohtia ja oivaltaa omaan elämäntilanteeseen vaikuttavia tekijöitä. Tällaiset voivat syntyä eri syistä, esim. tunne-elämän ja sosiaalisten tilanteiden haasteet, päihteisiin tai riippuvuuksiin liittyvät huolet tai aikaisemmat haitalliset kokemukset.

Neuropsykiatrisen valmennuksen tavoitteena on asiakkaan elämänhallinnan ja toiminnanohjaustaitojen vahvistaminen. Neuropsykiatrinen valmennus on ohjauksellinen ja tavoitteellinen kuntoutusmenetelmä, joka on suunnattu asiakkaille, joilla on neuropsykiatrisia erityisvaikeuksia. Neuropsykiatrisessa valmennuksessa haetaan apua arjen haasteisiin ratkaisukeskeisesti. Se on asiakkaan elämänhallintaa parantava tavoitteellinen tukimuoto, jolla pyritään vahvistamaan arjen sujuvuutta tilanteissa, joissa neuropsykiatriset oireet ja toiminnanohjauksen vaikeudet aiheuttavat haittaa toimintakyvylle. Sen avulla vahvistetaan asiakkaan arjenhallintaa ja harjoitellaan puutteellisia toiminnanohjaustaitoja.

Lapsiperheen kotipalvelulla tarkoitetaan perheen arjen toimintakykyä turvaavaa ja vahvistavaa palvelua, johon sisältyy perheen yksilöllisen tarpeen mukaan: 1. hoito ja huolenpito; 2. lapsen hoidon ja kasvatuksen tukeminen; 3. aterioiden valmistamiseen, vaatteiden huoltamiseen ja kodin siisteydestä huolehtimiseen liittyvät tehtävät; 4. muiden kuin 3 kohdassa tarkoitettujen jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittaminen tai niissä avustaminen.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintamme arvoiksi on määritelty**: yhdessä, välittäen, vastuullisesti**

Palvelussamme asiakkaiden osallisuutta omaan elämään, yhteisöön ja yhteiskuntaan lisätään palvelun aloituksesta alkaen. Asiakas on keskeisessä roolissa määrittelemässä omia tuen tarpeita, tavoitteita ja ratkaisumalleja työntekijöiden tuella. Asiakkaan näkemys on muutoksen lähtökohtana. Asiakkaiden omat toiveet, elämäntilanne, elämäntarina ja toimintakyky otetaan yksilöllisesti huomioon työskentelyssä. Palvelua käynnistettäessä järjestetään alkuhaastattelu, jossa esitellään palvelua ja sen toimintatapoja ja kartoitetaan asiakkaan elämäntilannetta. Kartoituksen pohjalta arvioidaan asiakkaan tarvitsemaa tukea ja sovitaan palvelun käynnistämisestä.

Asiakkaan aloittaessa palvelun panostetaan jokaisen asiakkaan kanssa vahvasti häneen tutustumiseen ja hänen elämäntilanteensa, tavoitteidensa, suunnitelmiensa ja tuen tarpeidensa selvittämiseen. Luottamuksellisen asiakassuhteen rakentamiseen panostetaan kaikissa palvelun vaiheissa, mutta erityisesti palvelun alussa. Jokaiselle asiakkaalle nimetään omaohjaaja tai työpari, joka perehtyy asiakkaan asioihin. Työntekijän kanssa käydään viikoittaisia keskusteluja, joissa käydään läpi asiakkaan tavoitteita ja mietitään keinoja tavoitteiden saavuttamiseksi.

Palvelun alkuvaiheessa tehdään alkukartoitus, minkä jälkeen laaditaan palvelun toteuttamissuunnitelma yhdessä asiakkaan/perheen kanssa ja määritellään asiakkaan tuen tarve sekä toteuttamistavat. Palvelun aikana asiakkaan/perheen kanssa on tavallisesti ohjaustapaaminen vähintään kerran viikossa. Palvelun loppuvaiheessa tapaamisia voidaan harventaa asiakkaan taitojen ja voimavarojen karttuessa. Palvelun päätösvaiheessa tuetaan asiakasta suunnitelmien toteuttamisessa ja ylläpidossa.

Ohjaustyömme pohjautuu suurelta osin palveluohjauksellisen työotteeseen, jossa asiakkaan rooli oman palvelunsa suunnitellussa ja tavoitteiden määrittelyssä on keskeinen. Keskeisenä työotteenamme on myös motivoiva haastattelu, jonka periaatteita hyödynnetään kaikissa palvelun vaiheissa asiakkaan oman sisäisen motivaation herättelemiseksi ja muutoksen toteuttamiseen. Työskentelymme viitekehyksenä on toipumisorientaatio*, jossa painottuvat arvostava kohtaaminen, voimavarat, osallisuus, toivo ja merkityksellisyys. Ohjaustyöhön liittyy paljon erilaisia toimintamalleja ja yksityiskohtaisia menetelmiä, mutta ylätasolla ne voidaan jakaa yksilöohjaukseen, ryhmätoimintaan sekä vertaistukeen*.

1.4 Päiväys

Tämä omavalvontasuunnitelma on hyväksytty yrityksen johtoryhmässä 31.1.2026. Versio 1.2.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

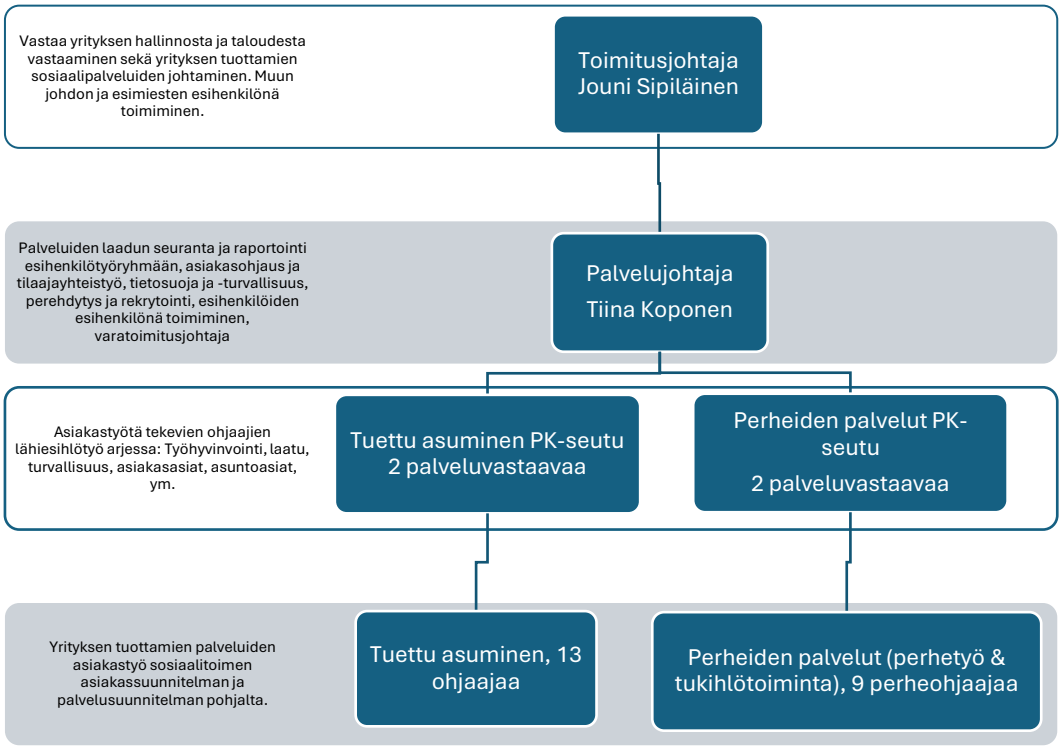
2.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma käydään palvelua toteuttavien ohjaajien kanssa läpi tiimipalaverissa. Omavalvontasuunnitelma on henkilöstön luettavissa sähköisesti yrityksen nettisivuilla sekä paperiversiona toimitiloissamme. Omavalvontasuunnitelman päivittämisestä ja mahdollisista muutoksista tiedotetaan henkilöstöä saman tien tiimipalavereissa. Jokaisen työntekijän velvollisuutena on olla tietoinen omavalvonnasta sekä noudattaa omavalvontasuunnitelmaan kirjattuja asioita. Omavalvonta on koko henkilöstön yhteinen asia. Yrityksen toimitusjohtaja hyväksyy palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat.

2.2 Johtamisjärjestelmä

NAL Palvelut Oy:n johtamis- ja esihenkilösuhteita kuvataan alla olevassa organisaatiokaaviossa.

NAL Palvelut Oy – organisaatio ja vastuualueet/ avopalvelut pk-seutu



Yrityksen hallitus kokoontuu noin 5–8 kertaa vuodessa ja toimii yrityksen ylimpänä päätöksentekoelimenä. Lisäksi toimintaa ohjaa NAL-konsernin johtoryhmä, joka koostuu NAL Palveluiden, NAL Asuntojen sekä Nuorisoasuntoliitto NAL ry:n johdosta. Johtoryhmässä tehdään päätöksiä konsernin yhteisistä asioista, kuten esim. toimitiloista, viestinnästä sekä työyhteisöasioista. Lisäksi NAL Palveluilla on oma esihenkilöryhmä, johon kuuluu johto ja kaikki esihenkilöt. Ryhmässä käsitellään pääasiassa palveluntuotantoon liittyviä kysymyksiä ja tuetaan esihenkilöitä heidän arjen työssään.

Toimitusjohtaja vastaa yrityksen hallinnosta ja taloudesta. Palvelujohtajan tehtävän keskeisin osa on palveluiden laadusta ja saatavuudesta vastaaminen sekä tiimien esihenkilöiden johtaminen. Esihenkilöiden tehtävänä on vastata oman tiiminsä tuottaman palvelun laadusta ja tuottavuudesta sekä työyhteisön hyvinvoinnista. Yksittäisen ohjaajan vastuulla on tuottaa yksittäiselle asiakkaalle tilattu palvelu sovitun mukaisesti niin palvelun laadun kuin laajuudenkin osalta.

Yksittäisillä työryhmillä on tiimipalavereja noin viikoittain. Tiimeissä tiedotetaan ajankohtaisista asioista, kuten muutoksista ohjeistuksissa, perehdytetään palvelun sisältöihin ja palvelukuvauksiin, käsitellään tilaaja- ja asiakaspalautteita, resursseihin liittyviä kysymyksiä sekä käsitellään asiakasohjaukseen sekä asiakastyön tukemiseen liittyviä asioita. Lisäksi tiimeillä on kuukausittainen työnohjaus. Tiimipalaverit ja työnohjaus toimivat tärkeänä foorumina varmistaa toiminnan omavalvontasuunnitelman mukaisuus. Tiimipalaverien kautta saadaan tietoa myös omavalvontasuunnitelman kehittämistarpeista ja huomioita käsitellään esihenkilöpalavereissa ja johdossa tarpeen mukaan.

Kehityskeskustelut esihenkilön kanssa ovat tärkeä osa johtamista ja työntekijöiden osaamisen kehittämistä. Ne järjestetään kaikkien työntekijöiden kanssa kerran vuodessa. Kehityskeskustelujen lisäksi esihenkilötyöhön kuuluvat ohjauskeskustelut, joissa käsitellään erityisesti työntekijän omaan asiakastyöhön ja työssäjaksamiseen liittyviä kysymyksiä. Esihenkilö pitää kuukausittain jokaisen ohjaajan kanssa henkilökohtaisen palaverin, jossa tarkastellaan asiakastyön toteutumista ja asiakastilanteita sekä ohjataan työntekijää tarpeen mukaan myös omavalvontaan liittyvissä asioissa.

Uusien työntekijöiden perehdytys on myös tärkeä osa työn laadun varmistamista. NAL Palveluilla on perehdytysohjelma, jonka pohjalta uusille työntekijöille laaditaan henkilökohtainen perehdytyssuunnitelma. Esihenkilö vastaa perehdytyksen toteutumisesta ja siihen osallistuu useita työryhmän jäseniä uuden työntekijän tarpeiden mukaan. Perehdytyksen osana on omavalvontasuunnitelman käsittely uuden työntekijän kanssa.

Asiakastyön laadun seurantaan kuuluu myös oleellisena osana kirjaamisen, asiakas- ja tilaajapalautteen, mahdollisten reklamaatioiden ja muun asiakastyöhön liittyvän tiedon käsittely ja tarvittavien toimien suunnittelu ja toteuttaminen yhdessä työryhmän kanssa.

2.3 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Yksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma julkaistaan yrityksen nettisivuilla ja on kaikkien siitä kiinnostuneiden nähtävillä myös paperiversiona palvelupisteissä. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain ja aina kun palvelussa tapahtuu jokin olennainen muutos. Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta vastaa yksikön vastuuhenkilö. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan säännöllisesti arjessa ja havaitut puutteet korjataan viipymättä. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurantaväli on enintään 4 kuukautta, ja seurannan pohjalta tehdään tarvittavat muutokset. Omavalvontasuunnitelman aiemmat versiot arkistoidaan sähköisesti.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Palveluiden ostajana toimiva hyvinvointialue tekee palvelutarpeen arvioinnin ja myöntää sosiaalipalveluja asiakkaille yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Yksityisenä palveluntuottajana toimimme aina järjestämisvastuussa olevan hyvinvointialueen lukuun. Toimimme Länsi- ja Itä-Uudenmaan, Helsingin sekä Vantaan ja Keravan, Keusoten sekä Varsinais-Suomen hyvinvointialueilla. Tuotamme pääasiassa tuetun asumisen palveluita sekä avomuotoisia perheiden palveluita. Tavoitteenamme on tarjota kaikkia palveluvalikoimamme tuotteita kaikilla palvelualueillamme. Tämän toteutumiseksi käymme aktiivisesti keskustelua hankintayksiköiden kanssa, seuraamme julkisia hankintailmoituksia, osallistumme tarjouskilpailuihin ja tarjoamme palveluitamme myös suorahankintana niissä tilanteissa, kun järjestämisvastuussa olevalla toimijalla on akuutteja tarpeita. Tarjouskilpailuiden perusteella teemme hyvinvointialueiden kanssa hankintasopimuksia, joissa sovitaan tarkemmat ehdot kunkin palvelun saatavuudesta sopimuskauden aikana. Palveluidemme saatavuuden osalta keskeinen painopiste on toiminnan ja henkilöstön osaamisen jatkuvassa kehittämisessä sekä osaavan ja ammattitaitoisen henkilöstön rekrytoinnissa.

Riskinä palveluiden saatavuudelle näemme hyvinvointialueiden leikkaukset sekä riittämättömän tuen asiakkaan palveluntarpeeseen nähden. Alla kerrottu riskeistä tarkemmin.

Palvelu ei toteudu sovitusti – palvelua ei toteuteta jostain syystä sovitussa laajuudessa tai sen sisältö ei vastaa asiakkaan ja palvelun tilaajan kanssa sovittua.

Asiakas, tämän omainen, vastuusosiaalityöntekijä tai yrityksen oma työntekijä voi tällaisen tilanteen havaitessaan olla yhteydessä asiakkaan omaohjaajaan tai yksikön esihenkilöön, joka selvittää asian ja järjestää asiakkaalle tämän tarvitseman palvelun. Henkilöstöä perehdytetään palvelun vaatimuksiin ja palvelun periaatteita ja toimintakäytäntöjä käydään säännöllisesti läpi tiimipalavereissa.

Tuetun asumisen palvelu ei pysty vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin

Useissa tilanteissa asiakkaan muuttuneeseen palvelutarpeeseen pystytään vastaamaan tuetun asumisen palvelun piirissä tuen laajuutta lisäämällä tai palvelua muutoin muokkaamalla asiakkaalle soveltuvammaksi. Jos asiakkaan tuen tarve on kuitenkin sellainen, ettei tuetun asumisen palvelu pysty siihen vastaamaan, otetaan yhteyttä asiakkaan vastuusosiaalityöntekijään muuhun palveluun ohjautumisen selvittelemiseksi. Yhteydenoton tekee lähtökohtaisesti asiakkaan omaohjaaja. Lähtökohtana on aina se, ettei asiakas joutuisi asunnottomaksi palvelutarpeensa vuoksi, vaan että hänelle löytyisi muu palvelu, johon hän voisi siirtyä suoraan tukiasunnosta.

Asiakas ei saa muuta tarvitsemaansa palvelua tuetun asumisen lisäksi

On tavallista, että asiakas tarvitsee muuta palvelua tuetun asumisen lisäksi kuntoutuakseen esim. mielenterveys- tai päihdeongelmasta. Tällöin saatetaan tarvita hänen tuekseen esim. koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Palvelun piirissä olevien asiakkaiden tilanteesta ja muiden palvelujen tarpeista tiedotetaan aina vastuusosiaalityöntekijää ja sovitaan, miten niihin ohjautuminen hoidetaan. Asiakkaalta pyydetään palvelun käynnistyessä lupa tietojen vaihtoon hänen tarvitsemiensa yhteistyötahojen kanssa ja niihin palveluihin, joihin lupa asiakkaalta on saatu, voidaan tiedottaa asiakkaan tilanteesta suoraan/saada tietoa muun palvelun tilanteesta ja suunnitelmista sekä sopia yhteistyöstä. Asiakkaan omaohjaaja vastaa ensisijaisesti yhteistyöstä asiakkaan verkostojen kanssa yhteistyössä asiakkaan kanssa. Mikäli asiakas ei tästä huolimatta saa tarvitsemaansa ulkopuolista palvelua, annetaan hänelle tietoa asiasta valittamisesta kyseisen toimintayksikön omavalvontasuunnitelman mukaisesti.

Tuen päättyminen liian aikaisin

Yksityisen palveluntuottajan toteuttama palvelu on sidoksissa tilaajien päätöksiin asiakkaille hankittavasta palvelusta. On mahdollista, että tilaaja ei asiakkaalle hanki palvelua asiakkaan toiveesta ja havaitusta palvelutarpeesta huolimatta. Tällöin yksikön esimies vastaa yhteydenpidosta kyseisen tilaajan edustajiin ja neuvottelemisesta asiakkaan tilanteeseen ja palveluntarpeeseen vastaamiseksi. Asiakasta myös ohjataan valittamaan päätöksestä niin halutessaan.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

NAL Palveluiden henkilöstö koostuu sosiaali-, terveys- ja kasvatusalan ammattilaisista, joilla on joko toisen asteen tai amk-tason tutkinto. Henkilöstörakenteessa noudatamme lain määräyksiä sekä sopimusvaatimuksia. Palveluiden jatkuvuuden kannalta henkilöstön pieni vaihtuvuus on keskeistä, koska asiakkaiden ja heidän tarpeidensa tunteminen edesauttaa hoidon ja kuntoutuksen tavoitteiden toteutumista. Teemme jatkuvasti toimenpiteitä, joilla pyrimme pienentämään henkilöstön vaihtuvuutta. Henkilöstömme määrä vuoden 2025 lopussa on 60 työntekijää ja yrityksen liikevaihto n. 4,1 M €. Palveluyksiköitä yrityksessämme on 3 ja asiakkaita palveluissamme on yhteensä noin 500.

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Tuottamamme palvelut ovat ostopalveluita hyvinvointialueille ja monialainen yhteistyö toteutuu pääasiassa hyvinvointialueiden eri yksiköiden kanssa. Keskeisin osa tätä on yhteistyö

asiakkaan/asiakasperheen vastuusosiaalityöntekijän kanssa, jolle palvelun toteutumisesta ja asiakkaan tilanteesta raportoidaan tavallisesti kuukausittain. Sosiaalityöntekijä tekee päätökset asiakkaan muista palveluista, ja ohjaajamme tukevat näiden palveluiden käynnistämisessä ja palveluprosessien ylläpitämisessä.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaava henkilö on Jouni Sipiläinen, toimitusjohtaja, jouni.sipilainen@nalpalvelut.fi, 0447047087.

Jokaisella toimintayksiköllämme on pelastussuunnitelma ja valmiussuunnitelma häiriötilanteiden ja poikkeusolojen varalle. NAL Palveluilla on suhteellisen laajat johdon ja esihenkilötyön resurssit ja ylläpidämme myös varahenkilöjärjestelmää, minkä ansioista meillä on hyvä valmius varmistaa toiminnan jatkuvuus myös haastavissa tilanteissa. Sairas- ja muiden poissaolojen aikana tiimin palveluvastaavat kartoittavat käytettävissä olevan henkilöstön, priorisoivat palvelut (välttämättömät ensin) ja ottavat yhteyttä sijaistaviin työntekijöihin asiakastapaamisten järjestämiseksi. Tarvittaessa palveluvastaavilta vähennetään hallinnollisia tehtäviä, jotta palveluvastaavat pystyvät sijaistamaan asiakastyössä.

Yrityksen varautumis- ja valmiussuunnitelmassa on tarkemmin määritelty riskit ja niihin varautuminen esimerkiksi sähkökatkojen tai tietoliikennekatkojen varalta. Työntekijät perehdytetään suunnitelmaan vuosittain tiimeissä.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Palvelumme laadun varmistaminen koostuu palveluiden lainmukaisuuden sekä tehtyjen sopimusten noudattamisen varmistamisesta. Lisäksi laadun varmistamiseen kuuluu palvelujen saatavuuden, jatkuvuuden, turvallisuuden sekä asiakkaiden yhdenvertaisuuden seuranta ja edellä mainittujen asioiden toteutumisen seuranta. Laadun seurantaa tehdään säännöllisesti palveluvastaavien toimesta kuukausikeskustelujen, asiakaspalautteiden sekä kirjaamisen seurannan avulla. Työntekijät seuraavat palvelun laatua toteuttamissuunnitelmien sekä asiakastyön kautta. Lisäksi laadun seurantaan kuuluu havaittujen puutteiden korjaaminen ja seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaisu. Etätyöskentelyssä käytämme ainoastaan työnantajan puhelimia ja tietokoneita, joissa on suojatut internetyhteydet.

Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Kaikessa palveluiden tuottamisessa lähtökohtana on kulloinkin voimassa olevien lakien ja viranomaismääräysten asettamien vaatimusten noudattaminen. Keskeistä tehtävien lainmukaisessa hoitamisessa on se, että johto, esihenkilöt ja koko henkilöstömme tuntee keskeisen lainsäädännön sisällön niin peruskoulutuksensa, uusille työntekijöille annettavan perehdytyksen kuin yrityksen

toteuttaman jatkuvan täydennyskoulutuksen ansiosta. Lainmukaisuuden toteutumisen seurantaa toteutetaan niin omavalvonnan kuin palveluiden tilaajien, asiakkaiden ja viranomaisvalvonnan kautta saadun palautteen perusteella. NAL Palveluiden toiminnan laadun ohjaaminen perustuu toimintaa koskevaan lainsäädäntöön, valvontaviranomaisten ohjeistuksiin, hyvinvointialuekohtaisiin puitesopimuksiin, mahdollisiin asiakaskohtaisiin suorahankintasopimuksiin sekä yleisiin sosiaalihuollon laatusuosituksiin ja periaatteisiin. Sen lisäksi, että tuotamme palvelumme niitä ohjaavan lainsäädännön mukaan, tuotamme palvelun järjestelmällisesti, vaikuttavasti ja tehokkaasti asiakkaidemme ja tilaajiemme tarpeisiin vastaten. Palveluidemme tavoitteena on ylläpitää ja edistää asiakkaittemme toimintakykyä ja hyvinvointia.

Tehtyjen sopimusten noudattaminen

NAL Palvelut Oy sosiaalipalveluissa palvelutuotanto tapahtuu pääsääntöisesti julkisten hankintojen kautta kilpailutettujen sopimusten nojalla. Sopimuskauden aikana NAL Palveluiden palvelutuotannosta vastaavat toimintayksikkökohtaiset vastuuhenkilöt (tiimien esihenkilöt). He vastaavat siitä, että tuotettu palvelu vastaa koko sopimuskauden ajan sitä mitä on sovittu ja mihin olemme tarjouksessamme sitoutunut, sekä siitä että palvelu täyttää Suomen lakien ja asetusten sekä viranomaisten antamat määräykset ja, mikäli palvelu poikkeaa edellä mainitusta, NAL Palvelut korjaa virheen viivytyksettä. Sopimusten noudattamiseksi ja varmistamiseksi käymme sopimuskumppaneidemme kanssa säännöllisiä yhteistyöpalavereita ja toimitamme heille toiminnan seurantatietoja ja -raportteja.

NAL Palvelut tarkistaa palveluun osallistuvilta lasten ja nuorten parissa työskenteleviltä rikosrekisteriotteen (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 14.6.2002/504). NAL Palvelut vastaa siitä, että sillä on sopimuskauden ajan voimassa oleva toiminnan vastuuvakuutus, jonka määrä on tavanomainen suhteessa palvelun tuottamiseen liittyviin riskeihin, ja että sillä on voimassa olevat lakisääteiset tapaturma-, oikeusturva- ja työttömyysvakuutukset ja se vastaa kaikkien lakisääteisten työnantajamaksujen suorittamisesta. NAL Palvelut on sitoutunut toimittamaan palvelun tilaajalle vuosittain tilaajavastuulain mukaiset selvitykset, nämä ovat saatavilla ajantasaisesti tilaajillemme Vastuu Groupin Luotettava Kumppani -raportista. NAL Palvelut vastaa siitä, että sillä on toimialueensa aluehallintovirastoon (AVI) tehty ilmoitus yksityisen sosiaalipalvelun tuottamisesta.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Toimitilat

Toteuttamamme palvelut ovat avopalveluita, asiakkaat tekevät tuetun asumisen palvelussa asuntoon oman vuokrasopimuksen ja vastaavat itse asuntoon liittyvistä asioista. Asiakastyö tapahtuu asiakkaiden kotona tai muussa luonnollisessa toimintaympäristössä.

Yrityksen toimistotilat sijaitsevat osoitteessa Malminkaari 9, 00700 Helsinki. Toimistotiloja käytetään pääasiassa sisäisiin palavereihin ja toimistotyöskentelyyn.

Lääkinnälliset laitteet ja teknologian käyttö

Tuetun asumisen palvelussa ei ole lääkehoitoa (asiakkaat vastaavat itse omasta lääkityksestään) eikä lääkinnällisiä laitteita ole käytössä.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Tietojärjestelmät/ohjelmistot ja palvelut/pilvipalvelut, joissa henkilötietoja käsitellään:

- Domacare, asiakastietojärjestelmä (Valviran tietojärjestelmärekisterissä)
- HR Mobi – työajan seuranta
- Talenom Online – työsuhde- ja palkanmaksu

NAL Palvelut Oy tuottaa sopimuksen mukaisesti hyvinvointialueelle sosiaalipalveluita. Henkilötietoja käsitellään hankittavan palvelun tuottamisen yhteydessä.

Asiakastietolain mukaisen tietojärjestelmien käytön asianmukaisuus, henkilöstön kouluttaminen niiden käyttöön ja jatkuva käyttöön liittyvän osaamisen varmistaminen palveluyksikössä tapahtuu toisaalta osana uuden työntekijän perehdytystä (tästä on oma osionsa perehdytyssuunnitelmassa) ja aiheesta järjestetään myös säännöllisesti täydennyskoulutusta (mm. osana kirjaamiskoulutuksia). Asiakastietojen käsittelystä on henkilöstölle kirjalliset ohjeet.

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Kirjaaminen toteutetaan yhdessä asiakkaan kanssa osallistavan kirjaamisen periaatteita noudattaen. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä.

Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen työntekijän vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jatkossa kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin asiakirjarakenteiden avulla, joista THL tulee vuoden 2020 aikana antamaan asiaa koskevan määräyksen. Lain 3 luvussa säädetään asiakasasiakirjoihin kirjattavista perustiedoista.

Työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen perehdytyksessä. Perehdytyksen yhteydessä käsitellään asiakastietojärjestelmän käyttö ja kirjaamisen periaatteet, jotka pohjautuvat THL:n ohjeistukseen. Asiakastietojärjestelmänä toimii sosiaalihuollon asiakasjärjestelmä Domacare. Tietosuoja ja siihen liittyvät säännökset ovat osa perehdytystä. Esihenkilöt seuraavat kirjaamisten ajantasaisuutta ja varmistavat, että jokaisen viikon kirjaukset on tehty ajallaan.

Asiakastietojen käsittelystä ja niihin liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja on toimitusjohtaja Jouni Sipiläinen (Asiakastietolaki 7§ mukaisesti).

Tietosuojavastaavan yhteystiedot:

Palvelujohtaja Tiina Koponen (p. 0407538347; tiina.koponen@nalpalvelut.fi)

3.3.3.1 Tietoturvallisuus

NAL-konsernin tietoturvapolitiikan tavoitteena on määritellä ne toimenpiteet, joilla taataan jokaiselle organisaation työntekijälle sekä muille sidosryhmille tietoturvallinen toimintaympäristö. Tämän tietoturvapolitiikan myötä NAL-konsernin johto on hyväksynyt ja sitoutunut näkemään tietoturvallisuuden osana joka päivästä toimintaa ja toiminnan laatua.

Tietoturvallisuudella tarkoitetaan tietojen ja palveluiden, järjestelmien ja tietoliikenteen suojaamista ja varmistamista niihin kohdistuvien riskien hallitsemiseksi normaalioloissa ja normaaliolojen häiriötilanteissa hallinnollisilla, teknisillä ja muilla toimenpiteillä.

Organisaation tietoturvallisuutta velvoittavat ja ohjaavat kansalliset ja kansainväliset yleiset sekä toimialakohtaiset lainsäädäntövelvoitteet. Organisaatiossa kaikessa toiminnassa huomioidaan tietoturva. Tietoturvallinen toiminta on osa toimintakulttuuria ja sitä johdetaan järjestelmällisesti. Tietosuoja ja yksityisyyden suoja on ehdoton ja näitä kunnioitetaan kaikessa toiminnassa. Tietoturvan johtamisen päämääränä on turvata toiminnalle kriittisten tietojen, tietojärjestelmien sekä tietoverkkojen käytettävyys ja eheys normaali- ja poikkeusoloissa.

Tietoturvallisuuden johtaminen ja tavoitteiden saavuttaminen ovat jatkuva prosessi, jota toteutetaan hallinnollisten, fyysisten ja teknisten ratkaisujen avulla. NAL-konserni ohjeistaa henkilöstöä tietoturvalliseen käyttäytymiseen kouluttamalla, tiedottamalla sekä valvonnalla. Henkilöstöä koulutetaan järjestelmällisesti tietosuojasta, lainsäädännöstä ja toimialakohtaisten erityispiirteiden mukaisesti. Henkilöstö tuntee tietoturvallisuuden perusperiaatteet sekä osaa käyttäytyä ja raportoida poikkeus- ja uhkatilanteissa.

Tietoturvallisuuden kehittämistarpeita seurataan säännöllisesti, niistä raportoidaan aktiivisesti johtoa sekä tarvittavia kehitystoimenpiteitä toteutetaan riskien pienentämiseksi. Kaikille tietoaineistoille ja tietojärjestelmille on nimetyt vastuuhenkilöt. Tietoturvan toteutumista vastaa jokainen tietoja, tietojärjestelmiä ja tietoverkkoja käyttävä käyttäjä tai ylläpitäjä. Yksiköiden tietoturvallisuudesta vastaa kukin yksikön ylin johto.

Tietoturvasuunnitelma on viimeksi päivitetty 31.8.2025 ja sen ylläpidosta vastaavat toimitusjohtaja ja palvelujohtaja.

IT-ylläpito ja laitehankinta on ulkoistettu ja sitä hoitaa tällä hetkellä Frendy Oy.

Menettely poikkeamatilanteissa

Tietojärjestelmien merkittävien poikkeamien kohdalla menettelynä on ilmoittaminen Valviralle, jos poikkeama aiheuttaa merkittävän riskin potilas- tai asiakasturvallisuudelle tai tietoturvalle, esimerkiksi tilanteessa, jossa sosiaalihuollon asiakastiedot ja/tai potilastiedot ja/tai reseptitiedot ovat menneet väärälle asiakkaalle/potilaalle järjestelmävirheen vuoksi, ilmoittaminen tietosuojavaltuutetulle (yhteys tahoon, joille tiedot ovat menneet ja niiden takaisin hankkiminen, yhteys henkilöön jonka tiedot ovat menneet väärälle taholle, jotta voidaan sopia menettelystä. Järjestelmän toimittajan kanssa yhteistyö järjestelmävirheen korjaamiseksi. Tietosuojapoikkeamissa menettelynä on ilmoittaminen tietosuojavaltuutetulle ja rekisteröidyille.

Teknologian käyttö asiakastyössä painottuu lähes kokonaan asiakastyön kirjaamiseen, joten se ei ole täysin kriittistä palvelun tuottamisen kannalta. Koska palveluun ei kuulu esim. lääkehoitoa, voidaan palvelua poikkeustilanteissa toteuttaa suhteellisen normaalisti myös kokonaan ilman teknologiaa. Tällöin asiakastyö kirjataan väliaikaisesti paperimuodossa ja siirretään asiakastietojärjestelmään tilanteen normalisoiduttua.

3.3.4 Tietojärjestelmät

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

- tietojärjestelmän käyttäjällä on saatavilla tarpeelliset käyttöohjeet käyttäjälle ymmärrettävässä (eri kieliversiot) muodossa kirjallisesti – ohjeet tarvittaessa sekä organisaatio- että tietojärjestelmäkohtaisesti
- – Ohjelmistojen tarjoajat päivittävät käyttöohjeet ja ne löytyvät toimittajien määrittelemistä osoitteista (tavallisesti ohjelmistojen etusivuilla), esim. Domacaren käyttöohjeet löytyvät järjestelmän etusivulta, järjestelmän käyttö on myös osa uuden työntekijän perehdyttämistä.
- Ohjeet asiakastietojen käsittelystä löytyvät yrityksen pilvipalvelusta, koulutustiedot tallennetaan HR:n tietoihin
- Erilaisissa työtehtävissä ja rooleissa toimivia työntekijöitä sosiaalihuollon asiakastietojen tai potilastietojärjestelmien käyttämisessä] tuetaan tietojärjestelmien käyttämisessä ja tuki on osa perehdytyssuunnitelmaa, ja esihenkilöt tukevat arjessa aina tarvittaessa. Mikäli omasta organisaatiosta ei löydy kaikkiin kysymyksiin vastausta, pyydetään ohjelmistojen tarjoajilta lisätietoa esihenkilöiden toimesta.

Tietojärjestelmät/ohjelmistot ja palvelut/pilvipalvelut, joissa henkilötietoja käsitellään:

- Domacare, asiakastietojärjestelmä (Valviran tietojärjestelmärekisterissä)
- HR Mobi – työajan seuranta
- Talenom Online – työsuhde- ja palkanmaksu

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Tyypillisimmät yksikön toimintaan liittyvät infektiot ovat flunssa- yms. infektiot. Näiden ennaltaehkäisemiseksi hygieniasuunnitelmassa ohjeistetaan mm. hyvän käsihygienian ylläpidosta, työvaatetuksesta ja henkilökohtaisesta siisteydestä, tilojen ja välineiden hygieniasta sekä asiakastapaamisten hygieniakäytännöistä.

NAL Palveluiden hygieniasuunnitelman tavoitteena on ehkäistä infektioiden ja tartuntojen leviämistä, turvata asiakkaiden ja henkilöstön terveys, varmistaa terveellinen ja turvallinen toimintaympäristö sekä täyttää työturvallisuus- ja sosiaalipalveluita koskevat vaatimukset.

Avomuotoisessa palvelussa työntekijöillä on mukanaan käsihuuhdetta ja tarvittaessa käytetään kasvomaskeja. Ajantasaisia infektioiden torjuntaohjeita seurataan mm. THL:n ohjeista ja niitä käsitellään tiimipalavereissa.

Yrityksen johto vastaa hygieniasuunnitelman laatimisesta, ajantasaisuudesta ja toimeenpanosta. Esihenkilöt vastaavat henkilöstön perehdyttämisestä ja ohjeiden noudattamisen seurannasta. Hygieniasuunnitelma käydään läpi uusien työntekijöiden perehdytyksessä sekä vähintään kerran vuodessa henkilöstöpalaverissa.

Hygieniayhteyshenkilö: Palvelujohtaja Tiina Koponen (p. 0407538347, tiina.koponen@nalpalvelut.fi)

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Palveluyksikössä ei toteuteta lääkehoitoa, vaan palvelut ovat avopalveluita. Asiakkaat vastaavat itse oman lääkityksensä toteutumisesta.

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

NAL Palveluilla on toimitusjohtaja, palvelujohtaja, 7 palveluvastaavaa ja 47 ohjaajaa. Yhtiölle on valittu työsuojeluvaltuutettu, valtuutettuna toimii pääkaupunkiseudun tuetun asumisen tiimistä Laura Kähkönen.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan seuraamalla jatkuvasti työntekijäkohtaisten tuntiresurssien suunnittelua ja toteutumia. Näiden pohjalta suunnitellaan asiakastyötä ja havaitaan reaaliajassa rekrytointitarpeet. Yrityksen johto ja johtoryhmä arvioivat henkilöstötarpeita säännöllisesti kokouksissaan. Johtoryhmien lisäksi kuukausittain pidetään palaveria ajankohtaisesta tilanteesta esihenkilön kanssa.

Lyhyempien poissaolojen osalta sijaisina toimivat muu henkilöstö ja esihenkilöt, pidempiin poissaolojaksoihin palkataan erillinen sijainen.

Vastuuhenkilöiden ja esihenkilöiden tehtävät ja vastuut on määritelty selkeästi ja niiden toteutumista seurataan esihenkilöpalavereissa kuukausittain. Seurannan avulla taataan lähiesihenkilötyöhön riittävästi aikaa.

Avomuotoisessa palvelussa ei ole varsinaista henkilöstömitoitusta vaan asiakkaalle tuotettavan palvelun laajuus ja sisältö määritellään tilaajana toimivan hyvinvointialueen toimesta. Tyypillisesti avomuotoisessa tuetussa asumisessa yhdellä työntekijällä on kerrallaan noin 10-15 asiakasta. Esihenkilöt ovat mukana tiimin päivittäisessä toiminnassa ja vastaavat työntekijäresurssien kohdentamisesta. Poissaoloihin liittyviä riskejä pyritään minimoimaan pitämällä yllä hyvää työilmapiiriä ja työssäjaksamista tuetaan riittävällä esim. työterveyshuollolla, työnohjauksella sekä säännöllisin esihenkilö-työntekijäkeskusteluin. Lyhyempien poissaolojen osalta sijaisina toimivat muu henkilöstö ja esihenkilöt, pidempiin poissaolojaksoihin palkataan erillinen sijainen.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Kaikkien pääkaupunkiseudun tuetun asumisen asiakastyöhön osallistuvien työntekijöidemme tulee olla suorittanut sosiaalialan AMK- tai ammatillinen tutkinto. Henkilöstöstämme noin 75 % on

vähintään AMK-tasoisia ja omaa vähintään n. 2 vuoden alan työkokemuksen. Kaikilta työntekijöiltä vaaditaan lasten kanssa työskentelyyn liittyvä rikosrekisteriote ja Suosikki-rekisteröinti. Rekisteröinnit tarkastetaan työsuhteen alkaessa ja työsuhteen juridinen voimassaolo on riippuvainen todistusten esittämisestä.

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Yksikössä on käytössä kirjallinen perehdytyssuunnitelma ja työryhmän esihenkilö vastaa perehdytyksen toteuttamisesta.

NAL Palveluilla on koulutussuunnitelma, jota päivitetään vuosittain. Täydennyskoulutusta järjestetään osin sisäisesti ja osin ulkopuolisten koulutusten muodossa yrityksen tarpeiden ja työntekijöiden osaamisen kehittämiseen liittyvien toiveiden mukaan. Henkilöstön näkemyksien kuulemiseksi toteutetaan lisäksi ulkoisen palveluntuottajan toteuttama työyhteisökysely vuosittain.

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

Palvelussamme asiakkaiden osallisuutta omaan elämään, yhteisöön ja yhteiskuntaan lisätään palvelun aloituksesta alkaen. Asiakas on keskeisessä roolissa määrittelemässä omia tuen tarpeita, tavoitteita ja ratkaisumalleja työntekijöiden tuella. Asiakkaan näkemys on muutoksen lähtökohtana. Asiakkaiden omat toiveet, elämäntilanne, elämäntarina ja toimintakyky otetaan yksilöllisesti huomioon työskentelyssä. Toteuttamamme palvelut ovat avopalveluita ja perustuvat kaikilta osin vapaaehtoisuuteen ja asiakkaan itsemääräämisoikeuteen.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta ei tuetun asumisen palveluissa eikä muissakaan avopalveluissamme rajoiteta. Asiakkaalla on aina oikeus päättää, haluaako hän asua järjestämässämme tukiasunnossa vai ei ja luopua asunnostaan/päättää tuki niin halutessaan.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaan kohteluun liittyvä ohjeistus on osana perehdytystä ja toipumisorientaation viitekehyksen mukaista työasennetta juurrutetaan työyhteisöön. Työyhteisössä keskustellaan vallan merkeistä ja karsitaan epäasiallista kohtelua palvelusta. Pyrimme myös pitämään työkulttuurin sellaisena, että virheitä on lupa tehdä ja niistä keskustellaan oppimismielessä hyvässä hengessä. Jos epäasiallista kohtelua tulee esiin, keskustellaan asiasta ja painotetaan työntekijälle, ettei työnantaja sellaista hyväksy. Tarvittaessa asiasta saattaa seurata varoitus tai ääritilanteessa irtisanominen. Asia käsitellään myös asiakkaan kanssa ja keskustellaan, miten palvelua asiakkaan kanssa tällaisen tilanteen jälkeen jatketaan.

Asiakkaan, ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa, käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne yhdessä keskustellen. Keskustelussa

mietitään, miten palvelua asiakkaan kanssa tällaisen tilanteen jälkeen jatketaan. Keskustelussa on mukana ainakin asiakas, mahdollisesti hänen omaisensa, omaohjaaja ja tämän esihenkilö.

Asiakkaan osallisuus ja oikeusturva

Asiakkailta, omaisilta ja palvelun tilaajilta kerätään palautetta aina kuntoutus- ja palvelusuunnitemaa päivitettäessä n. 3-6 kk välein. Palvelun päättyessä kaikilta asiakkailta ja heidän vastuusosiaalityöntekijöiltään kerätään sähköinen asiakaspalaute kyselyn muodossa.

Palaute käsitellään tiimipalavereissa säännöllisesti ja sitä hyödynnetään vaikuttavuuden kehittämiseksi, työn tehostamiseksi ja esim. aiemmin havaitsemattomiin ilmiöihin reagoimiseksi asiakkaiden arjessa.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja: Jouni Sipiläinen, toimitusjohtaja, os. Malminkaari 9, 00700 HKI, p. 0447047087, jouni.sipilainen@nalpalvelut.fi

Pääkaupunkiseudun sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot:

Helsinki

Sähköposti: sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi

p. 09 310 43355

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

Sähköposti: sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

P. 0941910230

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

P. 029 151 5838

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue:

Sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi

P. 040 8074755 ja 040 8074756

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue:

Sähköposti: asiavastaava@itauusimaa.fi

P. 040 514 2535

NAL Palvelut Oy:n vastuuhenkilöt: Tiina Koponen (p. 0407538347) tai Jouni Sipiläinen (p. 0447047087).

Yksikön toimintaa koskevat reklamaatiot käsitellään yrityksen johtoryhmässä ja viedään myös yrityksen hallituksen tietoon. Esim. valvontapäätösten sisältö pyritään viemään viipymättä palvelun käytäntöihin.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 4 viikkoa.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

NAL Palvelut pyrkii kehittämään toimintaansa jatkuvasti ja havaittujen puutteiden ja mahdollisten epäkohtien korjaaminen on keskeinen osa tätä työtä. Henkilöstöltä, asiakkailta ja yhteistyökumppaneista saatu palaute toiminnasta on tärkein osa tämän kehittämistyön toteuttamista.

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Valvontalaissa (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta) säädetään työntekijän velvollisuudesta (29 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittu toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Niissä tilanteissa, jolloin työnantaja ei syystä tai toisesta kanna omaa vastuutaan, tulee työntekijöiden ja esihenkilöiden tehdä siitä ilmoitus Lupa- ja valvontavirastoon. Valvovana viranomaisena lupa- ja valvontavirasto selvittää tilanteen ja voi tarvittaessa ohjata tai määrätä työnantajaa ryhtymään toimenpiteisiin.

Ilmoitus tulee tehdä, jos työnantaja ei ryhdy tarvittaviin toimenpiteisiin työyhteisössä käydyistä keskusteluista huolimatta ja asiakasturvallisuus vaarantuu.

Asiakasturvallisuus voi vaarantua esimerkiksi, jos

- asiakkaan palvelut eivät vastaa palvelutarpeeseen tai ne poikkeavat sovitusta palvelusuunnitelmasta taikka työntekijällä ei ole aikaa tavata asiakasta riittävän usein, jolloin palvelun laatu ei vastaa tarvetta.
- asiakkaan osallisuus ei toteudu tai lainsäädännön asettamissa aikarajoissa ei pysytä (sosiaalitakuu).
- työntekijä havaitsee asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan niin fyysistä, psyykkistä kuin kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua.
- pakotteita tai rajoitteita käytetään ilman asiakaskohtaista, määräaikaista lupaa. Huomiota on myös kiinnitettävä toimintakulttuurin kehittämiseen siten, että sen avulla voidaan pakon ja rajoitteiden käyttöä minimoida.

Ilmoitus ohjeistetaan tehtäväksi matalalla kynnyksellä, sillä palvelujen mahdollisimman hyvä laatu, vaikuttavuus ja turvallisuus on erityisesti asiakkaiden, mutta myös työntekijöiden, työnantajan ja koko yhteiskunnan etu.

Henkilökunta tuo havaitsemansa epäkohdat ja laatupoikkeamat ensisijaisesti esiin joko suoraan esihenkilölle tai muulle johdolle tai yhteisessä viikoittaisessa tiimipalaverissa. Henkilökunta perehdytetään ilmoitusvelvollisuuteen osana perehdytysohjelmaa. Valvovien viranomaisten selvityspyynnöt käsitellään yhdessä ylemmän johdon, palveluvastaavien sekä työntekijän kanssa tarvittavan oppisen varmistamiseksi. Tarvittaessa ohjaus ja päätökset viedään tiimipalaveriin.

Asiakkaat voivat ilmoittaa epäkohdista joko omaohjaajalleen, joka vie asiaa eteenpäin tai yksikön esihenkilölle tai omalle vastuusosiaalityöntekijälleen. Lisäksi asiakkaalla on mahdollisuus kannella saamastaan palvelusta sosiaaliasiamiehelle.

Yksikössä on tehty riskien arviointi STM:n työkirjan mukaisesti työsuojelupäällikön ja -valtuutetun toimesta. Siinä on kartoitettu yksikön toiminnassa esiintyviä riskejä ja vaaratekijöitä. Riskienarvioinnissa esiin nousivat esiin erityisesti työergonomia ja työntekijöiden kokema epäasiallinen käytös asiakkaiden toimesta. Riskejä arvioidaan arjessa ja säännöllisesti riskien arviointi tehdään riskienarviointilomaketta hyödyntäen. Riskienarvioinnin huomiot käydään yhdessä henkilöstön kanssa läpi henkilöstöpalaverissa.

Henkilökunnan kohtaamien uhka- ja vaaratilanteiden käsittelyyn on käytössä poikkeamaraporttilomake, joka tällaisissa tilanteissa täytetään ja toimitetaan palveluvastaavalle. Raportit käsitellään yrityksen johtoryhmässä ja työsuojelutoimikunnassa säännöllisesti. Vakavat uhka- ja vaaratilanteet käsitellään viipymättä yrityksen johtoryhmässä ja niistä toimitetaan tieto työsuojeluvaltuutetulle.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Vakavien vaaratapahtumien tutkinnassa pohjana on STM:n opas: Vakavien vaaratapahtumien tutkinta - opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille (2023). Vaaratapahtumien raportoinnin ja käsittelyn tavoitteena on parantaa turvallisuutta ja pyrkiä estämään vastaavia tapahtumia tulevaisuudessa. Vakavan vaaratapahtuman tutkinta tehdään aina, jos palvelun aikana on tapahtunut äkillinen odottamaton kuolema, vakava vammautuminen sekä silloin, kun haitta on johtanut sairaalahoidon aloittamiseen tai sen jatkamiseen.

Vakavien vaaratapahtumien tutkimiseksi käytetään AVI:n lomaketta ja sitä käytetään vakavien vaaratapahtumien / epäkohtien – tai niiden uhkien ilmetessä.

Vakavat vaaratapahtumat käsitellään palvelua toteuttavan työryhmän kesken mahdollisimman nopeasti tapahtuman jälkeen (tavoitteena on että käsittely tapahtuu 7 vrk sisällä tapahtumasta). Tilanne käsitellään lisäksi tätä ennen tapahtumassa olleen työntekijän ja tämän esihenkilön kanssa. Lisäksi tapahtuma käsitellään tarvittaessa esihenkilötyöryhmässä ja työsuojelutoimikunnassa, jos asiaan liittyy työsuojelullisia yksityiskohtia. Tämän prosessin perusteella määritellään mahdolliset korjattavat asiat ja niiden korjaamiseksi tarvittavat toimenpiteet. Lisäksi sovitaan, kuka vastaa toimenpiteiden toteuttamisesta.

Lähtökohtana on, että käsittelyssä johtoajatuksena on toiminnan kehittäminen ja oppiminen. Yrityksellä on kaksi Debriefing-koulutuksen suorittanutta työntekijää ja heitä voidaan tarvittaessa käyttää tilanteiden purkamiseen työryhmässä/yksilötasolla.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Asiakkailta, omaisilta ja palvelun tilaajilta kerätään palautetta aina kuntoutus- ja palvelusuunnitemaa päivitettäessä n. 3-6 kk välein. Palvelun päättyessä kaikilta asiakkailta ja heidän vastuusosiaalityöntekijöiltään kerätään sähköinen asiakaspalaute kyselyn muodossa.

Palaute käsitellään tiimipalavereissa säännöllisesti ja sitä hyödynnetään vaikuttavuuden kehittämiseksi, työn tehostamiseksi ja esim. aiemmin havaitsemattomiin ilmiöihin reagoimiseksi asiakkaiden arjessa.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Kehittämistoimenpiteet nousevat pääasiassa asiakastyön arjesta ohjaajiltamme sekä asiakas- ja tilaajapalautteesta. Myös hankinta- ja puitesopimusten palvelukuvauksien mahdolliset muutokset aiheuttavat kehittämistarpeita aika ajoin. Nämä voivat liittyä esim. palvelun laajuuteen, toteuttamistapoihin ja -paikkoihin sekä työn muihin sisältöihin. Kehittämistoimenpiteitä valmistellaan tiimipalavereissa ja esihenkilötyöryhmässä sekä muissa yrityksen kehittämistyöryhmissä.

Erilaisten palautekyselyiden taustalla on lähtökohtaisesti aina tavoite tunnistaa kehittämiskohteita ja vastausten pohjalta laatia toimenpiteitä palveluiden ja toiminnan kehittämiseksi.

Varsinainen kehittämistyö tapahtuu toisaalta työryhmissä ja on tällöin tiimien esihenkilöiden vastuulla. Toisaalta myös yrityksen johto määrittelee tarvittavia kehittämistoimia. Vuosien 2025-2026 kehittämistoimenpiteet yksikössä ovat liittyneet mm. kirjaamiskäytäntöihin ja työturvallisuuteen. Kehittämistoimenpiteiden tulokset kirjataan tiimimuistioihin ja niiden pohjalta laadittaviin työohjeisiin.

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Yksikön riskien hallinnasta vastaavat sen palveluvastaavat. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus noudattaa annettuja työturvallisuusohjeita sekä seuraamaan ja tunnistamaan mahdollisia riskejä sekä tuomaan ne palveluvastaavan tietoon.

5.1.1 Laadunhallinta, riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Yrityksen henkilöstön epäasiallinen käytös

Ohjaustyötä tekevän henkilöstön epäasialliseen käytökseen pyritään puuttumaan ennaltaehkäisevästi niin perehdytyksen kuin toimintaperiaatteiden ja kunnioittavan kohtaamisen käsittelemisen kautta esim. tiimipalavereissa ja työnohjauksessa. Työskentelymme viitekehyksenä on toipumisorientaatio, *jossa painottuvat arvostava kohtaaminen, voimavarat sekä asiakkaan osallisuus.* Asiakkaan kohteluun liittyvä ohjeistus on osana perehdytystä ja toipumisorientaation viitekehyksen mukaista työasennetta juurrutetaan työyhteisöön. Työyhteisössä keskustellaan vallan merkeistä ja karsitaan epäasiallista kohtelua palvelusta. Pyrimme myös pitämään työkulttuurin sellaisena, että virheitä on lupa tehdä ja niistä keskustellaan oppimismielessä hyvässä hengessä. Jos epäasiallista kohtelua tulee esiin, keskustellaan asiasta ja painotetaan työntekijälle, ettei työnantaja sellaista hyväksy. Tarvittaessa asiasta saattaa seurata varoitus tai ääritilanteessa irtisanominen. Asia käsitellään myös asiakkaan kanssa ja keskustellaan, miten palvelua asiakkaan kanssa tällaisen tilanteen jälkeen jatketaan. Mikäli asiakas kokee epäasiallista käytöstä työntekijöiden suunnalta, tiedotetaan asiasta myös asiakkaan vastuusosiaalityöntekijää.

Väkivalta, yksin työskentely

Tuetun asumisen palvelussa ohjaustyötä tehdään vaihtelevissa toimintaympäristöissä ja usein asiakkaiden kodeissa. Asiakastapaamisista kotona ilmoitetaan esihenkilöille sähköisessä kalenterissa. Uhka- ja väkivaltatilanteita asiakastyössä pyritään ennaltaehkäisemään korostamalla palvelun vapaaehtoisuutta ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta asioissaan. Päihtyneen asiakkaan kanssa ei työskennellä eikä asiakkaiden asuntoihin lähtökohtaisesti mennä, jos siellä on ohjaajalle tuntemattomia henkilöitä läsnä. Tarvittaessa tehdään työparityötä matalalla kynnyksellä tai tavataan

asiakasta etätapaamisin sosiaalityöntekijän luvalla. Työntekijät ilmoittavat esihenkilöille myös työpäivän aloitettuaan sekä lopetettuaan.

Pienen työryhmän haavoittuvuus

Poissaoloihin liittyviä riskejä pyritään minimoimaan pitämällä yllä hyvää työilmapiiriä. Työssäjaksamista tuetaan riittävällä työterveyshuollolla, säännöllisillä tiimipalavereilla, työnohjauksella sekä kuukausittaisilla esihenkilö-työntekijäkeskusteluilla. Lyhyempien poissaolojen osalta sijaisina toimivat muu henkilöstö ja esihenkilöt, pidempiin poissaolojaksoihin palkataan erillinen sijainen.

Tiedonkulun ongelmat

Yksikössä pidetään yllä avointa ja positiivista keskusteluilmapiiriä ja esihenkilöt varmistavat, että työntekijöille oleellinen tieto saavuttaa kaikki työryhmän jäsenet. Tietoa jaetaan ensisijaisesti viikoittaisissa tiimipalavereissa. Tiimipalavereista ja muista oleellisista kokouksista tehdään muistiot ja keskeisinä sähköisinä tiedottamisen välineinä ovat sähköposti, whatsapp sekä Teams. Asiakkaisiin liittyvä oleellinen tieto kirjataan Domacare asiakastietojärjestelmään. Havaittuja tiedonkulun ongelmia käsitellään yrityksen johtoryhmässä, joka viime kädessä vastaa korjaustoimenpiteiden toimeenpanosta.

Sairauskohtaukset ja tapaturmat

Tapaturmia pyritään ehkäisemään varmistamalla toimitilojen esteettömyyttä ja kannustetaan henkilöstöä ilmoittamaan havaitsemistaan vaaroista työympäristössä (niin toimistolla kuin muissa työskentelypaikoissa). Henkilökunnalle järjestetään hätäensiapukoulutusta koko konsernissa sekä toimistolla ja talokohteissa on ensiapuvälineitä.

Henkilöstön työssäjaksaminen

Ohjaajan työssä vaaditaan itseohjautuvuutta ja oman työn organisointikykyä ja työtä tehdään paljon yksin ilman työyhteisön tai esihenkilön läsnä olevaa tukea. Tämä saattaa vaikuttaa työntekijän jaksamiseen ja johtaa pahimmassa tapauksessa työuupumukseen. Työssäjaksamista pyritään seuraamaan kuukausittaisissa esihenkilö-työntekijä-keskusteluissa ja työyhteisössä muutenkin. Hyvää työilmapiiriä ja työssäjaksamista tuetaan myös säännöllisellä työnohjauksella, muilla kokousrakenteilla sekä työhyvinvointitoiminnalla.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Laadun- ja riskienhallintatoimien riittävyyttä arvioidaan säännöllisesti esihenkilötyöryhmässä. Arviointi pohjautuu todettujen laatupoikkeaminen esiintymiseen ja vakavuuteen. Ryhmä myös seuraa mahdollisten toimenpiteiden etenemistä ja vaikutuksia toimintaan ja sen laatuun.

Omavalvontaa yksikössä toteuttavat kaikki yksikön henkilöstön jäsenet. Jokaisella työntekijällä on vastuu ilmoittaa huomaamastaan epäkohdasta viipymättä palveluvastaavalle. Palveluvastaava vastaa yksikön päivittäisestä johtamisesta ja kaikki yksikön laatuun liittyvät muistutukset ja huomautukset toimitetaan palveluvastaavalle viipymättä. Palveluvastaava vie laatupoikkeamat eteenpäin tarvittaville tahoille: tilaaja sekä palvelu- ja/tai toimitusjohtaja.

Riskienhallinnan seurantaa henkilöstön turvallisuuden ja työturvallisuuden näkökulmasta käsitellään työsuojelutoimikunnassa, joka kokoontuu 3-4 krt/v.