

Sinun Kotisairaala

SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUT OMASSA KODISSA

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sinun Kotisairaala Oy – Pohjois-Savo

Asumispäivystys

25.02.2026

Y-tunnus: 3402119-2

Sisällysluettelo

1.	PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT	4
1.1.	Palveluntuottaja	4
1.2.	Palveluyksikkö	4
1.3.	Palvelupiste	4
1.4.	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	5
2.	ASIAKASTURVALLISUUS	5
2.1.	Palveluiden laadulliset edellytykset ja laadunhallinta	6
2.2.	Vastuu palveluiden laadusta	6
2.3.	Asiakkaan asema ja oikeudet	7
2.3.1.	Palveluun pääsy ja yhdenvertaisuus	7
2.3.2.	Asiallinen kohtelu ja tiedonsaanti	8
2.4.	Itsemääräämisoikeus ja turvalliset toimintatavat	8
2.4.1.	Turvallinen vastaanotto ja majoittumisen arviointi	8
2.4.2.	Järjestyssäännöt ja turvalliset toimintatavat	9
2.4.3.	Fyysisten, psyykkisten ja sosiaalisten tarpeiden tukeminen	10
2.4.4.	Toimintakyvyn tukeminen ja jatko-ohjaus	11
2.5.	Muistutusten ja palautteen käsittely	12
3.	HENKILÖSTÖ JA PALVELUN TOTEUTUS	13
3.1.	Henkilöstön osaaminen ja perehdytys	13
3.2.	Henkilöstön riittävyys ja seuranta	14
3.3.	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	15
4.	TOIMITILAT JA TURVALLISUUS	15
4.1.	Tilat ja majoitusjärjestelyt	15
4.2.	Laitteet, hälytysjärjestelmät ja teknologia	17
4.3.	Tietosuoja ja tietojärjestelmät	18
5.	OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	19
5.1.	Vastuut ja roolit riskienhallinnassa	19
5.2.	Riskien tunnistaminen ja arviointi	19
5.3.	Korjaavat toimenpiteet ja poikkeamien käsittely	20
5.4.	Riskienhallinnan seuranta ja raportointi	20
5.5.	Ostopalvelut ja alihankinta	21
5.6.	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	22

6.	OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN.....	23
6.1.	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano	23
6.2.	Julkaiseminen ja henkilöstön sitouttaminen	23
6.3.	Seuranta ja säännöllinen päivitys.....	24

1. PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1. Palveluntuottaja

Sinun Kotisairaala Oy
Sotilaspojankatu 6
70500 KUOPIO
Y-tunnus 3402119–2

Toimitusjohtaja
Henrik Tuulos
045 164 6305
henrik.tuulos@kotisairaalasi.fi

Operatiivinen johtaja
Konsta Partanen
045 195 9908
konsta.partanen@kotisairaalasi.fi

1.2. Palveluyksikkö

Asumispäivystys, Pohjois-Savo
Sinun Kotisairaala Oy
Sotilaspojankatu 6
70500 KUOPIO

1.3. Palvelupiste

Sinun Kotisairaala Oy
Sotilaspojankatu 6
70500 KUOPIO

Palvelupisteen vastuhenkilö
Operatiivinen johtaja
Konsta Partanen
045 195 9908
konsta.partanen@kotisairaalasi.fi

1.4. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Perustuslaki 19 § velvoittaa turvaamaan jokaiselle ihmisarvoisen elämän edellyttämän välttämättömän huolenpidon silloin, kun henkilö ei kykene sitä itse hankkimaan. Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) määrittää sosiaalipalveluiden järjestämisvastuun hyvinvointialueille (SHL 12 § kiireellinen huolenpito, SHL 14 § asumisen turvaaminen). Sinun Kotisairaala Oy tuottaa asumispäivystyspalvelua Kuopiossa Pohjois-Savon hyvinvointialueelle ostopalveluna, jolloin järjestämisvastuu säilyy hyvinvointialueella ja palvelu toteutetaan sovittujen laatukriteerien sekä sopimusten mukaisesti.

Asumispäivystyksen tehtävänä on turvata välitön, turvallinen ja tilapäinen majoitus henkilöille, joilla ei ole muuta mahdollisuutta yöpymiseen. Toiminnalla varmistetaan asiakkaan perustarpeet akuutissa tilanteessa tarjoamalla lepoa, suojaa, ravintoa ja mahdollisuus huolehtia hygieniasta sekä ohjausta palveluihin. Asiakkaille tarjotaan maksuton aamu- ja iltapala sekä ohjausta palveluihin.

Asumispäivystys toimii osana sosiaalihuoltolain mukaista kiireellistä huolenpitoa ja asumisen turvaamista. Toiminta tukee asiakasta kohti vakaampaa asumisratkaisua ja mahdollistaa tarvittavien palvelujen piiriin hakeutumisen yhteistyössä julkisen palvelujärjestelmän ja muiden palveluiden tuottajien kanssa. Tavoitteena on ehkäistä asunnottomuutta, vahvistaa asiakkaan toimintakykyä ja tukea siirtymistä kohti pysyvämpää asumista.

Kuopiossa asumispäivystys on täysi-ikäisille tarkoitettu tilapäinen, lyhytaikainen matalan kynnyksen paikka. Palvelu on viimesijainen vaihtoehto silloin, kun asiakkaalla ei ole muuta mahdollisuutta turvalliseen yöpymiseen. Toimintaa ohjaavat matalan kynnyksen periaate, yhdenvertaisuus, asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen sekä asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuus. Asumispäivystyksen tilat ja toimintatavat on suunniteltu asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuuden varmistamiseksi. Asumispäivystyksessä voidaan majoittaa samanaikaisesti enintään 12 asiakasta. Asiakas voi asioida nimettömänä ja tiloihin voidaan ottaa myös päihtynyt henkilö, mikäli turvallisuus voidaan varmistaa asiakkaiden ja henkilöstön osalta. Palveluun ei kuulu ollenkaan lääkehoitoa eikä tiloissa säilytetä mitään lääkkeitä.

Asumispäivystys on avoinna jokaisena viikonpäivänä huhtikuusta lokakuuhun klo 20:00–8:00 sekä marraskuusta maalakuuhun klo 18:00–8:00. Ajantasaiset aukioloajat ovat nähtävillä yksikön tiloissa sekä palveluntuottajan ja hyvinvointialueen verkkosivuilla. Asumispäivystykseen voi tulla sen aukioloaikoina ilman ennakoilmoitusta.

2. ASIAKASTURVALLISUUS

2.1. Palveluiden laadulliset edellytykset ja laadunhallinta

Asumispäivystyksen palvelun laatua ohjaavat perustuslaissa ja sosiaalihuoltolaissa asetetut velvoitteet välttämättömän huolenpidon turvaamiseksi (perustuslaki 19 §, sosiaalihuoltolaki 12 §, 14 §). Palvelun laatua määrittävät lisäksi hyvinvointialueen sopimusehdot ja sovitut laatukriteerit.

Palvelun keskeiset laatuvaatimukset ovat:

- asiakkaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen turvallisuuden varmistaminen
- asiakkaan perustarpeiden toteutuminen: lepo, suoja, ravinto, hygienia
- tilojen terveellisyys ja turvallisuus
- henkilöstön osaaminen ja riittävyys toiminta-aikana
- ammattietiikan ja yhdenvertaisen kohtelun toteutuminen
- yhteistyön toimivuus palvelujärjestelmän kanssa asiakkaan jatkopolun turvaamiseksi

Laadunhallinta toteutetaan kirjallisilla toimintaperiaatteilla, riskienhallinnalla ja omavalvonnalla. Henkilöstö perehdytetään tehtäviinsä ja heidän osaamistaan ylläpidetään täydennyskoulutuksilla. Asumispäivystyksen vaihtuva asiakaskunta ja mahdollinen päihtymys edellyttävät erityistä huomiota asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuuden varmistamisessa.

Toiminnan laatua ja turvallisuutta seurataan säännöllisissä työpalavereissa sekä dokumentoidun poikkeamien ja turvallisuushavaintojen käsittelyn avulla. Laadun seuranta toteutetaan seuraamalla asiakaspalautetta, häiriö- ja vaaratilanteiden määrää, majoitusvuorokausien lukumäärää sekä henkilöstön tekemiä turvallisuushavaintoja. Lisäksi seurataan henkilöstön perehdytyksen ajantasaisuutta ja pelastusharjoitusten toteutumista. Näiden perusteella käynnistetään tarvittaessa korjaavat toimenpiteet.

2.2. Vastuu palveluiden laadusta

Palveluiden laadusta ja turvallisuudesta vastaa palveluyksikön nimetty vastuuhenkilö, joka huolehtii siitä, että asumispäivystys toteutuu lainsäädännön, hyvinvointialueen kanssa tehdyn sopimuksen ja sovittujen laatukriteerien mukaisesti. Vastuuhenkilö vastaa omavalvonnan toteuttamisesta, seurannasta ja kehittämisestä sekä seuraa palvelun laatua, asiakas- ja henkilöstöturvallisuutta ja riskienhallinnan toteutumista. Hän käsittelee toiminnassa havaitut poikkeamat, turvallisuushavainnot ja ilmoitukset sekä käynnistää tarvittavat korjaavat

toimenpiteet. Tarvittaessa vastuhenkilö päivittää ohjeistuksia ja toimintatapoja vastaamaan toiminnan erityispiirteitä, kuten yöaikaista, lyhytaikaista ja matalan kynnyksen majoitustoimintaa.

Henkilöstö osallistuu palvelun laadun varmistamiseen noudattamalla omavalvontasuunnitelmaa, ilmoittamalla havaitsemistaan epäkohdista ja toimimalla vastuhenkilön ohjeiden mukaisesti. Palvelun toteutumista ja laatua arvioidaan yhteistyössä hyvinvointialueen kanssa, ja arvioinnin tuloksia hyödynnetään toiminnan jatkuvassa kehittämisessä.

Palvelun johtamisjärjestelmä perustuu vastuhenkilön ja vuorovastaavien väliseen tiedonkulkun, dokumentoituun poikkeamien käsittelyyn ja säännöllisiin arviointipalavereihin. Vastuhenkilö toimii valvontalain (741/2023) 10 § mukaisena palveluyksikön vastuhenkilönä ja varmistaa, että palvelut täyttävät säädetyt edellytykset kaikissa vuoroissa.

2.3. Asiakkaan asema ja oikeudet

2.3.1. Palveluun pääsy ja yhdenvertaisuus

Asumispäivystys toimii matalan kynnyksen periaatteella ja palveluun voi hakeutua nimettömänä ilman lähetettä tai ennakkoilmoitusta. Palveluun hakeutumisen edellytyksenä ei ole asiakkuuden rekisteröinti eikä henkilöllisyyden todentaminen.

Tieto asumispäivystyksen toiminnasta on saatavilla muun muassa palveluntuottajan ja hyvinvointialueen nettisivuilta sekä yhteistyössä toimivien viranomaisten, järjestöjen ja muiden toimijoiden kautta. Asumispäivystykseen pääsee julkisella liikenteellä, Kuopion torilta kävellen on noin kolme kilometriä.

Mikäli majoitusta hakevia on enemmän kuin käytettävissä olevia asiakaspaikkoja, majoituspaikat arvotaan avoimesti ja yhdessä asiakkaiden kanssa. Menettely varmistaa sisäänpääsyn tasapuolisuuden ja läpinäkyvyyden. Majoitus järjestetään aina tilannearvion perusteella turvallisuutta painottaen. Lepotiloja on kolmessa eri huoneessa.

Mikäli asiakas ei mahdu majoittumaan täyden paikkatilanteen vuoksi, henkilöstö tekee hänen kanssaan tilannearvion ja ohjaa hänet tarvittaessa päivystävään terveydenhuoltoon tai muihin tarkoituksenmukaisiin palveluihin. Poikkeuksellisissa tilanteissa, kuten äärimmäisen kylmän sään aikana, asiakkaalle etsitään hänen suostumuksellaan turvallinen vaihtoehtoinen ratkaisu.

Asumispäivystys vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta antamalla hänelle ymmärrettävää tietoa palvelun sisällöstä, majoittumisen edellytyksistä ja vaihtoehtoisista palveluista. Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus keskustella omasta tilanteestaan ja tehdä itseään koskevia valintoja voimavarojensa mukaisesti.

Yhdenvertaisuutta edistetään siten, että asiakkaita kohdellaan samojen arvojen ja toimintaperiaatteiden mukaisesti riippumatta sukupuolesta, iästä, etnisestä taustasta, terveydentilasta, päihteiden käytöstä tai sosiaalisesta asemasta. Päätökset majoittumisesta perustuvat aina turvallisuusarvioon ja yksikön sen hetkiseen asiakaspaikkatilanteeseen.

2.3.2. Asiallinen kohtelu ja tiedonsaanti

Asiakkaita kohdellaan asumispäivystyksessä kunnioittavasti, yhdenvertaisesti ja syrjimättömästi. Henkilöstö vastaa siitä, että turvallisen tilan periaatteita ja järjestyssääntöjä noudatetaan. Henkilöstö puuttuu viivytyksettä epäasialliseen kohteluun, häirintään ja toisten asiakkaiden loukkaavaan käyttäytymiseen. Puuttuminen toteutetaan tilanteen vakavuuden mukaan ja se voi sisältää esimerkiksi ohjausta ja keskustelua, majoituksen keskeyttämistä tai tarvittaessa vartiointipalvelun tai viranomaisten hälyttämistä turvallisuuden varmistamiseksi.

Asiakkaille annetaan selkeää ja ymmärrettävää tietoa asumispäivystyksen palvelun sisällöstä, toimintatavoista, säännöistä sekä majoittumiseen liittyvistä käytännöistä. Turvallisen tilan periaatteet ja asumispäivystyksen säännöt ovat nähtävillä tilassa ja ne käydään asiakkaiden kanssa läpi majoittumisen yhteydessä. Asiakkaalla on mahdollisuus esittää kysymyksiä ja keskustella omaa tilannettaan koskevista asioista henkilöstön kanssa koko majoittumisen ajan.

Asiakasturvallisuus varmistetaan majoitukseen saapuvien asiakkaiden voinnin ja toimintakyvyn arvioinnilla, tilojen lukitus- ja hälytysjärjestelmillä, henkilöstön hälytysmahdollisuuksilla sekä selkeillä järjestyssäännöillä ja turvallisen tilan periaatteilla, jotka käydään asiakkaiden kanssa läpi majoittumisen yhteydessä.

2.4. Itsemääräämisoikeus ja turvalliset toimintatavat

2.4.1. Turvallinen vastaanotto ja majoittumisen arviointi

Turvallisuuden ja terveydellisen riskin arviointi tehdään jokaisen majoittumaan hakeutuvan asiakkaan kohdalla majoittumisen yhteydessä. Arviointi perustuu henkilöstön havainnointiin ja keskusteluun asiakkaan kanssa. Arvioinnin tavoitteena on varmistaa, että asiakas kykenee majoittumaan turvallisesti eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille asiakkaille. Arvioinnissa huomioidaan erityisesti asiakkaan päihtymystila, terveydentila, toimintakyky, käyttäytyminen sekä mahdolliset infektiot ja vammat. Mikäli arvioinnissa ilmenee akuutti terveys- tai turvallisuusriksi, asiakas ohjataan asianmukaiseen hoitoon tai päivystävään terveydenhuollon yksikköön.

Henkilöstö vastaa arvioinnin toteuttamisesta ja sillä on osaaminen asiakkaan terveydentilan ja toimintakyvyn havainnointiin. Tarvittaessa asiakasta avustetaan perustoiminnoissa, kuten henkilökohtaisessa hygieniassa, ravitsemuksessa tai haavojen hoidossa asiakkaan suostumuksella ja hänen itsemääräämisoikeuttaan kunnioittaen.

Asiakkaan henkilöllisyyttä ei kirjata. Turvallisuuteen liittyvät yleiset havainnot ja poikkeamat kirjataan toiminnan seurantaan ilman henkilötietoja.

2.4.2. Järjestyssäännöt ja turvalliset toimintatavat

Asumispäivystyksessä noudatetaan yhteisiä järjestyssääntöjä ja turvallisen tilan periaatteita. Ne koskevat kaikkia asiakkaita sekä henkilöstöä ja ovat nähtävillä eteisessä sekä oleskelutiloissa. Järjestyssäännöt käydään läpi asiakkaiden kanssa majoittumisen yhteydessä. Järjestyssääntöjen tavoitteena on varmistaa kaikkien asiakkaiden ja henkilöstön fyysinen ja psyykinen turvallisuus sekä rauhallinen ja häiriötön majoittuminen.

Järjestyssäännöt

- Päihteiden käyttö ja säilyttäminen asumispäivystyksen sisä- ja ulkotiloissa kielletty.
- Henkilökohtaiset tavarat säilytetään lukkokaapissa, avain asiakkaalla.
- Puhelinta voi pitää mukana, lepotiloissa pidetään äänettömällä.
- Tiloissa ollaan puhtaina ja perussiistissä kunnossa.
- Yleistä siisteyttä ylläpidetään ja omat jäljet siivotaan.
- Tupakointi on sallittu vain merkityllä ulkoalueella.
- Väkivalta, uhkailu, häirintä ja syrjivä käytös ovat kiellettyjä.
- Jokaisen asiakkaan ja henkilöstön koskemattomuutta ja yksityisyyttä kunnioitetaan.
- Henkilöstön antamia turvallisuusohjeita noudatetaan.

Turvallisen tilan periaatteet

- Jokainen on arvokas ja tervetullut
- Huolehdimme yhdessä turvallisesta ilmapiiristä ja yhteisistä säännöistä

- Päähteet, väkivalta ja häirintä eivät kuulu tähän tilaan
- Kunnioitamme toistemme yksityisyyttä ja rauhaa
- Kuuntelemme ja kohtaamme aidosti
- Puhumme ja toimimme kunnioittavasti

Yhteisen turvallisuuden ja järjestyksen varmistamiseksi majoittumisen yhteydessä asiakkaat jättävät päällysvaatteet ja kengät eteistilaan. Kengät säilytetään kenkätelineessä ja päällysvaatteet sekä muut tavarat sijoitetaan asiakkaan käytössä olevaan lukolliseen kaappiin. Avain on asiakkaan majoittumisen ajan asiakkaan hallussa ja vara-avain on henkilöstöllä.

Turvallisuuden ja omaisuuden suojaamisen vuoksi majoitustiloihin ei pääsääntöisesti tuoda kasseja tai muita irtotavaroita, joita henkilöstö ei voi valvoa. Asiakas voi kuitenkin ottaa mukaansa puhelimen tai yhdessä henkilöstön kanssa sovittuja henkilökohtaisia tavaroita omalla vastuullaan. Asumispäivystys ei vastaa asiakkaiden henkilökohtaisten tavaroiden rikkoutumisesta tai häviämisestä, ellei vahinko ole aiheutunut henkilöstön huolimattomuudesta tai laiminlyönnistä.

Mikäli asiakas rikkoo järjestyssääntöjä tai turvallisen tilan periaatteita, henkilöstö puuttuu tilanteeseen ensisijaisesti ohjauksella ja keskustelulla. Mikäli häiriökäyttäytyminen jatkuu tai aiheuttaa vaaraa muille asiakkaille tai henkilöstölle, voidaan asiakasta kehottaa poistumaan tiloista tai majoitus keskeyttää kyseiseltä yöltä. Vakavissa tai uhkaavissa tilanteissa henkilöstö voi tarvittaessa hälyttää vartijat tai viranomaiset turvallisuuden varmistamiseksi.

2.4.3. Fyysisten, psyykkisten ja sosiaalisten tarpeiden tukeminen

Asumispäivystyksessä huomioidaan asiakkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet osana tilapäistä majoitusta. Perustarpeiden turvaaminen on palvelun keskeinen sisältö ja sen tavoitteena on ehkäistä terveydellisiä, sosiaalisia ja turvallisuuteen liittyviä riskejä.

Asiakkaille tarjotaan mahdollisuus peseytymiseen ja henkilökohtaiseen hygieniaan. Asiakkaan vaatteet voidaan tarvittaessa pestä ja asiakkaalle on tarjota puhtaita vaihtovaatteita tilapäisen majoituksen ajaksi. Mikäli asiakkaalla ei ole sään ja olosuhteiden edellyttämiä riittäviä tai lämpimiä vaatteita, hänelle tarjotaan mahdollisuuksien mukaan käyttöön säänmukaisia vaatteita. Asumispäivystyksessä on käytettyjen vaatteiden varasto. Vaatteet on saatu lahjoituksina ja niitä annetaan tarvitsijoille.

Asiakkaille tarjotaan maksuton aamu- ja iltapala osana välttämättömien perustarpeiden turvaamista. Majoitus järjestetään siten, että asiakkaalla on turvallinen, rauhallinen ja puhdas lepopaikka, jossa on mahdollisuus yöneen ja palautumiseen. Lepotilat ja vuodevaatteet

pidetään puhtaina ja niitä pidetään puhtaina siivoussuunnitelman mukaisesti, asiakasturvallisuuden ja hygienian varmistamiseksi.

Psyykkistä hyvinvointia tuetaan luomalla asumispäivystykseen rauhallinen, turvallinen ja ennakoitava ympäristö. Henkilöstö kohtaa asiakkaat kunnioittavasti, kuuntelee heidän näkemyksiään ja huomioi asiakkaan yksilöllisen tilanteen palvelua toteutettaessa. Asiakkaalla on mahdollisuus luottamukselliseen keskusteluun henkilöstön kanssa ja häntä kuullaan hänen omaa tilannettaan, huoliaan ja jatkosuunnitelmiaan koskevissa asioissa.

Sosiaalisia tarpeita tuetaan tarjoamalla yhteiset oleskelutilat. Tiloissa on mahdollisuus oleskella, keskustella, lukea, pelata pelejä, seurata mediaa ja olla vuorovaikutuksessa muiden kanssa omien voimavarojensa ja toiveidensa mukaisesti. Osallistuminen yhteiseen toimintaan on vapaaehtoista.

Tartuntatauti-epidemioiden aikana noudatetaan viranomaisten antamia ohjeita. Tarvittaessa asiakkaan majoittuminen voidaan järjestää erillisessä tilassa tai ohjata muuhun tarkoituksenmukaiseen palveluun asiakkaan ja muiden turvallisuuden varmistamiseksi.

2.4.4. Toimintakyvyn tukeminen ja jatko-ohjaus

Asumispäivystyksessä asiakasta ohjataan ja tuetaan hänen tilanteensa ja toiveidensa mukaisesti kohti vakaampaa asumisratkaisua. Ohjaus toteutuu arjen keskusteluissa, neuvonnassa ja tarvittaessa konkreettisena avustamisena asiakkaan asioinnissa. Asiakkaalle annetaan tietoa asumiseen, toimeentuloon ja palveluihin liittyvistä vaihtoehdoista. Tarvittaessa autetaan hakemusten täyttämässä, sähköisessä asioinnissa ja viranomaisasioiden nissa.

Henkilöstö tukee asiakasta asunnon etsimisessä ja yhteydenotoissa vuokranantajiin sekä asumispalveluja tarjoaviin tahoihin. Asiakasta ohjataan hänen suostumuksellaan hyvinvointialueen ja kolmannen sektorin palveluihin. Ohjauksen tavoitteena on ehkäistä pitkittyvää asunnottomuutta ja tukea asiakkaan siirtymistä pois tilapäisestä majoituksesta pysyvämpään asumisratkaisuun. Toiminnan tavoitteena on tukea asiakkaan toimintakykyä ja omatoimisuutta arjen toiminnoissa siten, että asiakas osallistuu oman tilanteensa hoitamiseen voimavarojensa mukaisesti ja saa tarvittaessa ohjausta selviytyäkseen tilapäisen majoituksen jälkeen.

Asiakkailla on mahdollisuus käyttää omaa tai yhteiskäytössä olevaa tietokonetta esimerkiksi asiointiin, hakemusten täyttämiseen ja tiedonhakuun. Tarvittaessa henkilöstö ohjaa ja neuvoo tietokoneen käytössä asiakkaan toiveiden ja toimintakyvyn mukaisesti.

Kaikki ohjaus ja tuki perustuvat asiakkaan suostumukseen ja vapaaehtoisuuteen. Ne toteutetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan kaikissa tilanteissa. Rajoittaminen on mahdollista vain, jos asiakas aiheuttaa välitöntä vaaraa itselleen tai muille. Rajoittaminen toteutetaan lievimmän keinon

periaatteella, ensisijaisesti ohjauksella ja keskustelulla. Tarvittaessa voidaan keskeyttää majoitus tai hälyttää vartiointipalvelu tai viranomaiset. Kaikki rajoitustoimet dokumentoidaan ja käsitellään osana omavalvontaa. Rajoitustoimissa noudatetaan sosiaalihoitolakia ja perusoikeuksien rajoittamista koskevia yleisiä periaatteita.

2.5. Muistutusten ja palautteen käsittely

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus, mikäli hän on tyytymätön saamaansa palveluun tai häneen kohdistuneeseen toimintaan. Muistutuksen tekeminen ei vaikuta asiakkaan mahdollisuuteen käyttää asumispäivystyksen palvelua.

Muistutukset käsitellään viipymättä ja tilanteet selvitetään asianosaisten kanssa. Tilanne käydään läpi kaikkien asianosaisten kanssa, ja asiasta tiedotetaan vastuuhenkilölle. Muistutuksen käsittelyssä korostetaan nopeaa käsittelyä, avoimuutta ja ratkaisukeskeisyyttä. Tavoitteena on ratkaista esiin noussut ongelma varhaisessa vaiheessa ja estää sen mahdollinen kärjistyminen.

Kirjalliset muistutukset lähetetään osoitteeseen:

Sinun Kotisairaala Oy

Sotilaspojankatu 6

70500 KUOPIO

Kirjalliseen muistutukseen kuvataan tapahtunut mahdollisimman tarkasti. Mikäli mahdollista, muistutuksessa voidaan mainita tilanteessa mukana olleet henkilöt ja/tai ammattinimikkeet. Muistutuksen voi kirjoittaa asiakas itse, hänen läheinen tai laillinen edustajansa.

Yritykselle osoitetut muistutukset käsittelee toimipisteen vastuuhenkilö yhteistyössä operatiivisen johdon kanssa. Muistutukset sekä niihin annetut vastineet toimitetaan viipymättä palvelun tilaajalle eli hyvinvointialueelle.

Muistutukset pyritään käsittelemään viipymättä, kuitenkin viimeistään 30 päivän kuluessa niiden saapumisesta. Vastauksessa huomioidaan asiakkaan näkemys ja asia perustellaan selkeästi. Muistutus johtaa aina toimintatapojen tarkasteluun ja tarvittaessa niiden muuttamiseen.

Asumispäivystyksessä asiakkailla on mahdollisuus antaa palautetta palvelusta suullisesti tai kirjallisesti. Palautetta voidaan antaa nimettömänä. Palautetta hyödynnetään toiminnan arvioinnissa ja kehittämisessä. Henkilöstö ottaa palautteen vastaan asiallisesti ja välittää sen tarvittaessa vastuuhenkilölle. Palautteet käsitellään luottamuksellisesti ja niistä tehdään tarvittaessa kirjallinen yhteenveto ilman henkilötietoja. Palautteesta saadut havainnot huomioidaan omavalvonnassa ja toiminnan jatkuvassa kehittämisessä.

Asiakkaalle annetaan kirjallinen ja suullinen tieto käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista, kuten muistutuksen tekemisestä, kantelusta ja sosiaali- ja potilasvastaavan palveluista. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot ovat nähtävillä yksikön tiloissa ja ne annetaan asiakkaalle pyydettyä. Muistutusten ja palautteiden käsittelyssä noudatetaan tietosuojalainsäädäntöä.

Asiakkaalla on aina oikeus ottaa yhteyttä hyvinvointialueen potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan, mikäli hän on tyytymätön saamaansa palveluun. Tämä oikeus perustuu lakiin potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023). Palvelu on asiakkaalle maksuton, luottamuksellinen ja puolueeton.

Pohjois-Savon hyvinvointialueen potilasasiavastaavan yhteystiedot ja soittajat:

Potilasasiavastaava, perusterveydenhuolto, puh. 044 461 0850

- maanantaista perjantaihin kello 9:00–11:30
- tapaamisista on aina sovittava erikseen

Potilasasiavastaava, KYS, puh. 044 461 0511

- maanantaista perjantaihin kello 9:00–11:30
- tapaamisista on aina sovittava erikseen

Pohjois-Savon hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot ja soittajat:

Sosiaaliasiavastaava puh. 044 461 0999

- maanantaista perjantaihin kello 9.00–11:30
- tapaamisista on aina sovittava erikseen

Suojaamaton sähköposti yhteydenottopyyntöjä varten:

sosiaaliasiavastaava@pshyvinvointialue.fi

Tietoturvalliseen sähköpostiasiointiin, ohjeet löytyvät [Sosiaaliasiavastaava - Pohjois-Savo](#)

3. HENKILÖSTÖ JA PALVELUN TOTEUTUS

3.1. Henkilöstön osaaminen ja perehdytys

Asumispäivystyksen henkilöstö on palveluntuottajan palveluksessa ja heidän työsuhteissaan noudatetaan yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimusta. Jokaisessa vuorossa

on aina vähintään yksi tehtävään soveltuvan sosiaali- ja terveydenhuollon koulutuksen omaava työntekijä, joka vastaa asiakastyön turvallisesta ja laadukkaasta toteuttamisesta.

Avustava henkilöstö osallistuu toimintaan tehtävien edellyttämän perehdytyksen mukaisesti. Avustava henkilöstö suorittaa avustavia tehtäviä, kuten tilojen siisteyden ylläpitoa, aamu- ja iltapalan valmistelua sekä muita asiakastyötä tukevia tehtäviä. Avustava henkilöstö ei vastaa asiakastyöstä, vaan toimii aina koulutetun henkilöstön ohjauksessa ja valvonnassa.

Palveluyksikössä on nimetty Soteri-rekisteriin ilmoitettu vastuuhenkilö, joka vastaa palveluiden toteuttamisesta säädösten ja sopimusten mukaisesti. Vastuuhenkilöllä on sosionomin tutkinto, riittävä työkokemus ja osaaminen asumispäivystyksen toimintaan. Asumispäivystyksen vastuuhenkilönä toimii sosionomi Saija Fagerlund.

Rekrytointiprosessissa varmistetaan työnhakijan koulutus tutkintotodistuksien ja työtodistusten avulla. Kielitaito varmistetaan rekrytoinnin yhteydessä keskusteluihin ja soveltuvien todistusten avulla. Tarvittaessa tarkistetaan rikosrekisteriote voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti.

Uusi työntekijä perehdytetään asumispäivystyksen toimintaan kirjallisen perehdytys suunnitelman mukaisesti ennen itsenäistä työskentelyä. Perehdytyksen toteutuminen dokumentoidaan. Perehdytyksessä käsitellään muun muassa:

- asiakas- ja henkilöstöturvallisuus
- järjestyssäännöt ja turvallisen tilan periaatteet
- asiakasryhmän erityispiirteet
- tartuntatauteihin liittyvät toimintaohjeet
- riskienhallinta ja omavalvonta
- asiakastyön eettiset periaatteet
- yhteistyökäytännöt viranomaisten ja verkostojen kanssa
- asumispäivystyksen palvelukuvaus

Henkilöstön osaamista ylläpidetään ja kehitetään säännöllisellä täydennyskoulutuksella. Työntekijöitä kannustetaan osallistumaan koulutuksiin ja kehittämistyöhön ja heidän erityisosaamistaan hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Sosiaali- ja terveysalan opiskelijoita voidaan käyttää tilapäisenä työvoimana äkillisissä tilanteissa sekä loma-aikoina. Heiltä edellytetään ajantasainen opintosuoritusote ja heidän osaamisensa varmistetaan perehdytyksen ja ohjatun työskentelyn avulla. Jokaiselle opiskelijalle nimetään ohjaaja työyhteisön sisältä.

3.2. Henkilöstön riittävyys ja seuranta

Asumispäivystyksessä on aina toiminnan edellyttämä määrä henkilöstöä suhteessa asiakaiden hoidon, avun ja tuen tarpeeseen. Henkilöstömitoitusta seurataan säännöllisesti ja

sitä tarkastellaan erityisesti ruuhkatilanteiden ja -aikojen, vuodenaikojen sekä asiakasmäärien vaihtelujen mukaan.

Henkilöstöresurssien riittävyttä arvioidaan muun muassa seuraamalla:

- majoittuvien asiakkaiden määrää
- häiriö- ja vaaratilanteiden esiintymistä
- henkilöstön työkuormitusta
- sairauspoissaoloja ja sijaisjärjestelyjen tarvetta

Tarvittaessa henkilöstöresursseja vahvistetaan tilapäisesti.

3.3. Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Asumispäivystys toimii osana laajempaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmää. Yksikkö tekee yhteistyötä hyvinvointialueen, päivystävän terveydenhuollon, sosiaalipalvelujen, järjestötoimijoiden sekä asumispalveluja ja vuokra-asuntoja tarjoavien tahojen kanssa.

Asiakkaita ohjataan ja tuetaan heidän tilanteensa ja suostumuksensa mukaisesti jatkopalveluihin. Yhteistyön tavoitteena on ehkäistä pitkittyvää asunnottomuutta ja tukea asiakkaan siirtymistä tilapäisestä majoituksesta pysyvämpään asumisratkaisuun. Yhteistyöverkostoja hyödynnetään myös kriisitilanteissa, terveydellisissä poikkeamistilanteissa sekä asiakkaan jatkohoidon ja -tuen varmistamisessa.

4. TOIMITILAT JA TURVALLISUUS

4.1. Tilat ja majoitusjärjestelyt

Asumispäivystyksen toimitilat sijaitsevat Kuopiossa Itkonniemellä kolmikerroksisessa rakennuksessa. Sinun Kotisairaala Oy on vuokrannut omaan käyttöön keskimmäisen kerroksen. Toimitilojen kokonaispinta-ala on noin 350 neliötä, josta noin 200 neliötä on asiakkaiden käytössä olevaa toimitilaa. Loput tiloista ovat henkilöstön työ-, sosiaali- ja keittiötiloja, joihin asiakkailta ei ole pääsyä.

Tilat on sovellettu asumispäivystyksen käyttöön ja ne täyttävät sosiaalipalvelutoiminnalle asetetut terveys- ja turvallisuusvaatimukset. Tilat ovat esteettömät. Kerros ei ole maan tasalla, mutta sisäänkäynnissä on liuska, joka mahdollistaa liikkumisen apuvälineillä.

Majoitusjärjestelyt

Asumispäivystyksessä voidaan majoittaa samanaikaisesti enintään 12 asiakasta.

Käytössä on:

- lepotilat
- 3 x WC-tilat
- 2 x suihku
- yhteiset oleskelutilat

Huoneissa asiakkaiden yksityisyyttä tuetaan helposti siirrettävillä sermeillä. Patjan- ja tynnynpäälliset ovat paloturvallisia. Tilat on sisustettu viihtyisiksi ja rauhallista yöpymistä tukeviksi.

Hygienia ja infektioiden torjunta

Tilassa edistetään hygieniaa ja infektioiden torjuntaa ohjaamalla asiakkaita käsienpesuun, desinfiointiin ja peseytymiseen. Tarvittaessa asiakkaan vaatteet pestään ja tarjolla on puhdaita vaatteita. Kasvomaskeja on saatavilla asiakkaiden käyttöön.

Turvallisuus, lukitus ja valvonta

Tilojen turvallisuutta vahvistavat:

- lukitut ulko-ovet
- palosammuttimet ja ensiaputarvikkeet
- selkeästi merkityt poistumisreitit
- kameravalvonta

Vartiointiliike on velvoitettu saapumaan paikalle, mikäli henkilöstö ei vastaa puhelimeen sekä silloin kun työntekijä käyttää hätäpainiketta. Vartiointiliike saa kameravalvontaan yhteyden, jonka avulla voi arvioida vaaratilanteen vakavuutta ja tilanteen vaatimia toimintamalleja. Hätätilanteissa hälytetään 112.

Järjestyssäännöt ja turvallisen tilan periaatteet ovat nähtävillä tiloissa ja ne käydään läpi asiakkaiden kanssa majoittumisen yhteydessä. Henkilöstö valvoo toimintaa aukioloaikana ja huolehtii asiakkaiden turvallisuuden, yksityisyyden ja yhdenvertaisen kohtelun toteutumisesta.

Tilojen ylläpito ja seuranta

Tilojen ja laitteiden kuntoa ja turvallisuutta seurataan säännöllisesti osana omavalvontaa. Havaitut viat, puutteet ja epäasialliset olosuhteet korjataan mahdollisimman nopeasti. Tilojen turvallisuus, siisteys ja toimivuus arvioidaan myös riskienhallinnan ja poikkeamien käsittelyn yhteydessä.

4.2. Laitteet, hälytysjärjestelmät ja teknologia

Asumispäivystyksen tilat on varustettu toiminnan luonteeseen soveltuvilla laitteilla ja järjestelmillä, jotka tukevat asiakas- ja henkilöstöturvallisuutta sekä palvelun sujuvaa toteuttamista. Tiloissa on kameravalvonta sekä palovaroitinjärjestelmä. Palovaroitinjärjestelmän antama hälytys välittyy vartiointiliikelle reaaliajassa, joka ryhtyy omiin toimenpiteisiin tilanteen turvaamiseksi. Laitteet ja järjestelmät täyttävät niitä koskevat viranomaisvaatimukset ja huolto-ohjelmat.

Yksikössä on laadittu palo- ja pelastussuunnitelma sekä poistumisturvallisuussuunnitelma, joita noudatetaan kaikissa poikkeus- ja vaaratilanteissa.

Yksikössä on käytössä:

- lukitusjärjestelmä ja kulunhallinta tilojen turvalliseen sulkemiseen
- henkilöstön käytössä olevat henkilökohtaiset hätäpainikkeet
- paloilmoitin- ja palohälytysjärjestelmä
- sammutusvälineet ja ensiaputarvikkeet
- kameravalvonta turvallisuuden varmistamiseksi ulko-ovien edustalla ja yhteisissä tiloissa
- yhteiskäytössä oleva asiakastietokone asiointia ja hakemusten täyttämistä varten.

Henkilöstön hätäpainikkeiden kautta tehdyt hälytykset välittyvät vartiointiliikelle, joka on yhteydessä yksikköön ja saapuu tarvittaessa paikalle. Mikäli henkilöstö ei vastaa yhteydenottoon tai tilanne edellyttää, vartiointiliike hälyttää viranomaiset paikalle.

Kameravalvontaa käytetään pääasiassa reaaliaikaisen kuvan seurantaan ja tilannekuvan luomiseen. Kameravalvonta tallentaa kuvaa, johon pääsee ainoastaan vartiointiliikkeen edustaja salasanan avulla. Tallenteet on tarkoitettu ainoastaan virkavallan käyttöön tarvittaessa selvittämään tapahtumia. Sinun Kotisairaala Oy henkilöstö ei pääse tallenteisiin eikä ole lupaa tallenteita katsoa. Vartiointiliike saa yhteyden kameravalvontaan, jota se

käyttää hälytystilanteen arviointiin. Laitteiden ja järjestelmien toimivuutta seurataan säännöllisesti.

Mahdolliset viat ja puutteet korjataan viipymättä. Henkilöstö perehdytetään laitteiden ja hälytysjärjestelmien käyttöön perehdytyksen yhteydessä.

4.3. Tietosuoja ja tietojärjestelmät

Asumispäivystyksessä asiakkaat asioivat nimettömästi, eikä toiminnassa kerätä asiakkaiden henkilötietoja. Palveluun osallistuminen ei edellytä nimen, henkilötunnuksen, osoitteen tai muiden yksilöivien tietojen antamista, eikä asiakkaista muodosteta henkilörekisteriä. Kirjaukset ja seuranta toteutetaan siten, että ne eivät sisällä tunnistetietoja, ja kirjattavat tiedot rajoittuvat palvelun toteuttamisen, toiminnan seurannan ja turvallisuuden kannalta välttämättömään yleistasoiseen tietoon ilman henkilön yksilöintiä.

Asumispäivystyksessä on asiakkaiden käyttöön tarkoitettu asiakastietokone, jonka työntekijä avaa tarvittaessa asiakkaan käyttöön. Laitteen käyttö tapahtuu aina työntekijän ohjauksessa, eikä asiakkaalle luovuteta työntekijän käyttäjätunnuksia tai muita kirjautumistietoja. Työntekijä varmistaa käytön päätyttyä, että asiakas on kirjautunut ulos kaikista käyttämistään palveluista. Selaushistoria, välimuisti ja mahdolliset ladatut tiedostot poistetaan. Selaimen seurannan esto asetetaan tiukimmalle tasolle, kolmannen osapuolen evästeet estetään, ja automaattinen täyttö, salasanojen tallennus sekä lomakehistoria pidetään pois käytöstä. Selaushistoria, latauslista, välimuisti sekä evästeet ja sivuston data poistetaan automaattisesti selaimen sulkeutuessa. Käyttö- ja diagnostiikkatietojen lähetys poistetaan käytöstä, selaimen tilille kirjautuminen ja synkronointi kielletään. Asiakaskäytössä selain suljetaan istunnon päätteeksi, jolloin paikalliset tiedot poistuvat automaattisesti. Tallennus työaseman levyille on estetty. IT ylläpitää asetuksia keskitetysti, huolehtii päivityksistä ja varmistaa tyhjennystoimintojen toimivuuden. Selaimien käyttö vahingollisilla ja epäilyttävillä sivuilla estetään "Vaarallisen ja harhaanjohtavan sisällön" suojauksella.

Tietoturvaa ylläpidetään käyttäjähallinnan ja laitteiden suojaamisen avulla. Työntekijöillä on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset käytössä oleviin järjestelmiin, eikä tunnuksia luovuteta muille. Työntekijät eivät käytä asiakkaille tarkoitettua konetta eivätkä kirjaudu sinne omilla työtunnuksillaan. Asiakkaille ei myöskään luovuteta organisaation muita laitteita, asiakkailla on käytössään ainoastaan heille osoitettu tietokone. Laitteet lukitaan aina, kun niitä ei käytetä, ja näyttöjen sijoittelussa huomioidaan tietosuoja siten, etteivät ulkopuoliset henkilöt pääse näkemään työntekijöiden käsittelemiä tietoja. Paperimuotoiset asiakirjat säilytetään lukituissa tiloissa ja tarpeettomat muistiinpanot sekä tulosteet hävitetään tietoturvaohjeiden mukaisesti.

Mahdolliset tietosuoja- ja tietoturvapoikkeamat kirjataan viipymättä ja niistä ilmoitetaan vastuuhenkilölle. Poikkeamat käsitellään henkilöstön kanssa ja niiden perusteella toteutetaan tarvittavat korjaavat toimenpiteet. Kaikki työntekijät perehdytetään tietosuojaan, tietoturvaan ja nimettömyyden periaatteisiin ennen työn aloittamista, ja he sitoutuvat salassapitoon.

Mahdollisista tietoturvaloukkauksista tehdään ilmoitus voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti ja ne käsitellään osana omavalvontaa.

Tietosuojasta vastaa palveluyksikön nimetty vastuuhenkilö Eemeli Ek, eemeli.ek@kotisairaalaasi.fi

5. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

5.1. Vastuut ja roolit riskienhallinnassa

Palveluyksikön nimetty vastuuhenkilö vastaa riskienhallinnan kokonaisuudesta, sen suunnittelusta, toteuttamisesta ja seurannasta. Vastuuhenkilö huolehtii, että riskienhallintaa koskevat toimintamallit ovat ajan tasalla ja että henkilöstö tuntee ne. Vastuuhenkilö vastaa siitä, että havaitut riskit, poikkeamat ja turvallisuushavainnot käsitellään viivytyksettä ja että tarvittavat korjaavat toimenpiteet käynnistetään.

Koko henkilöstö osallistuu riskienhallintaan tunnistamalla työssään havaitsemiaan riskejä, turvallisuushavaintoja ja poikkeamia sekä ilmoittamalla niistä viipymättä yksikön vastuuhenkilölle tai työvuorossa olevalle vastuuhenkilölle. Riskienhallinta on osa päivittäistä työtä ja sitä käsitellään säännöllisesti tiimipalavereissa ja perehdytyksessä.

Asumispäivystyksessä kannustetaan henkilöstöä kirjaamaan ja ilmoittamaan poikkeamia, vaaratilanteita ja turvallisuushavaintoja matalalla kynnyksellä. Poikkeamien ilmoittamista pidetään tärkeänä osana toiminnan kehittämistä sekä asiakas- ja henkilöstöturvallisuuden varmistamista.

5.2. Riskien tunnistaminen ja arviointi

Asumispäivystyksen riskienhallinta perustuu toiminnan erityispiirteiden tunnistamiseen. Riskit voivat liittyä esimerkiksi asiakkaiden päihtymykseen, terveydentilaan, väkivallan uhaan, palo- ja pelastusturvallisuuteen, tilojen turvallisuuteen, tartuntatauteihin, omaisuusturvallisuuteen sekä henkilöstön työturvallisuuteen.

Riskejä tunnistetaan jatkuvasti arjen työssä henkilöstön havaintojen, asiakastilanteiden, turvallisuushavaintojen, poikkeamailmoitusten, asiakaspalutteen sekä häiriö- ja vaaratilanteiden perusteella.

Havaitut riskit arvioidaan sen mukaan, kuinka todennäköisiä ne ovat ja kuinka vakavia seurauksia niillä voi olla asiakkaiden tai henkilöstön turvallisuudelle. Arvioinnin perusteella päätetään tarvittavista ehkäisevistä tai korjaavista toimenpiteistä.

Riskien ja vaarojen arviointi on tehty ennen toiminnan aloittamista sekä tehdään toiminnan aikana säännöllisesti vähintään kerran vuodessa ja aina, kun toiminnassa tapahtuu olennaisia muutoksia tai havaitaan uusia riskejä tai poikkeamia.

Arviointiin osallistuvat vastuuhenkilön lisäksi henkilöstön edustajat, jotta arjen työssä havaitut riskit ja kehittämistarpeet tulevat huomioituiksi. Arviointien perusteella päivitetään tarvittaessa omavalvontasuunnitelmaa, toimintatapoja ja ohjeistuksia.

5.3. Korjaavat toimenpiteet ja poikkeamien käsittely

Poikkeamat, häiriötilanteet, tapaturmat, väkivaltatilanteet, turvallisuushavainnot ja muut riskitilanteet käsitellään viipymättä. Henkilöstö kirjaa tapahtumat sovitulla tavalla ja ilmoittaa siitä vastuuhenkilölle. Vakavista poikkeamista ilmoitetaan tarvittaessa viipymättä palvelun tilaajalle ja viranomaisille voimassa olevan lainsäädännön ja sopimusten mukaisesti.

Poikkeamat käsitellään ensisijaisesti vastuuhenkilön johdolla. Tarvittaessa käsittelyyn osallistuvat työvuorossa olleet henkilöstö ja muut asiaan liittyvät työntekijät. Käsittelyssä arvioidaan tapahtuman kulku, siihen vaikuttaneet tekijät ja mahdolliset riskit.

Kaikki toiminnassa havaitut poikkeamat, vaaratilanteet ja turvallisuushavainnot käsitellään järjestelmällisesti. Poikkeaman käsittelyssä selvitetään aina tapahtuman juurisyy tai siihen johtaneet tekijät, jotta voidaan tunnistaa toiminnan rakenteelliset, toiminnalliset tai ohjeistukseen liittyvät kehittämistarpeet.

Tavoitteena ei ole yksittäisten virheiden syyllistäminen, vaan toiminnan kehittäminen siten, että vastaavien poikkeamien toistumisen riski pienenee tai voidaan estää kokonaan.

Poikkeamien perusteella määritellään tarvittavat korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet, kuten ohjeiden päivittäminen, toimintatapojen muuttaminen, henkilöstön lisäperehdytys tai koulutus sekä tekniset tai rakenteelliset muutokset. Toteutettujen toimenpiteiden vaikuttavuutta seurataan osana riskienhallinnan seurantaa.

5.4. Riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Riskienhallinnan toteutumista seurataan suunnitelmallisesti ja jatkuvasti osana päivittäistä toimintaa. Seurannan tavoitteena on tunnistaa ajoissa toiminnan riskikohdat, ehkäistä vaaratilanteita ja varmistaa asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuus.

Yrityksellä on käytössä HaiPro-järjestelmä, joka on ensisijainen työkalu asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien järjestelmälliseen raportointiin ja käsittelyyn. Järjestelmän tarkoitus on tukea toiminnan jatkuvaa kehittämistä. Työntekijät ilmoittavat HaiPro-järjestelmään sekä läheltä piti tilanteet että tapahtui asiakkaalle tapahtumat. Ilmoittaja kuvaa tapahtuman mahdollisimman tarkasti, seuraamukset ja kehittämissuhteet. Henkilötietoja (kuten nimeä tai henkilötunnusta) ei kirjata tietosuojasysteemiin. Ilmoitukset käsitellään yksikössä, jossa vaaratilanne on tapahtunut. Nimetyt käsittelijät luokittelevat tapahtuman tyypin, arvioivat riskiluokan riskimatriisilla, kirjaavat välittömät toimet ja toistumisen estävät kehittämistoimet sekä antavat ilmoittajalle palautteen. Käymme ilmoituksia läpi henkilöstön kanssa, jotta opimme, vahvistamme ilmoitusaktiivisuutta ja näemme, että ilmoituksilla on vaikutus toiminnan parantamiseen. Seuraamme koontiraporttien ja tilastojen avulla toistuvia ilmiöitä ja priorisoimme toimenpiteet riskitason sekä yleisimpien tapahtumaluokkien perusteella. Asiakkaalle kerrotaan tapahtuneesta ja tämä kirjataan HaiProon. Järjestelmä tukee omavalvonnan seurantaan, koska ilmoituksista kertyvä tieto osoittaa riskienhallinnan toteutumista, suunniteltujen toimenpiteiden vaikutuksia ja säännöllistä seurantaan, joita omavalvonta edellyttää palvelun laadun ja turvallisuuden varmistamiseksi.

Riskienhallinnan seuranta toteutetaan erityisesti seuraavien tietojen perusteella:

- turvallisuushavaintojen, poikkeamien, vaaratilanteiden ja tapaturmien määrän, laadun ja toistuvuuden seuranta
- asiakaspalautteen ja muistutusten sisältö ja niissä esiin nousevat turvallisuuden liittyvät havainnot
- henkilöstön esiin tuomat havainnot ja kehittämissuhteet
- pelastus- ja turvallisuusharjoitusten tulokset sekä niissä havaitut kehittämistarpeet
- toteutettujen korjaavien toimenpiteiden vaikuttavuuden seuranta

Havaintoja käsitellään säännöllisesti tiimipalavereissa sekä tarvittaessa erikseen vastuuhenkilön johdolla. Vastuuhenkilö kokoaa riskienhallintaan liittyvistä havainnoista yhteenvedon ja vastaa siitä, että tunnistetut kehittämistarpeet huomioidaan toiminnan suunnittelussa, perehdytyksessä, ohjeistuksissa ja omavalvontasuunnitelman päivittäisessä. Riskienhallinnan seuranta on osa yksikön jatkuvaa parantamista ja turvallisuuskulttuurin ylläpitämistä.

5.5. Ostopalvelut ja alihankinta

Alihankintaa ei käytetä.

Ostopalvelut:

Kuopion vartiointipalvelu	Kiinteistön valvontalaitteet, hälytysratkaisut sekä päivystysluonteinen apu
Pyykkisatama	Vuodevaatteiden pesu
Siivous	Tarvittaessa mm. epidemian aikaan
Huoltotrio	Koneelliset lumityöt

5.6. Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Asumispäivystyksessä on laadittu erillinen valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma. Suunnitelman tavoitteena on turvata palvelun jatkuvuus ja asiakkaiden sekä henkilöstön turvallisuus häiriö- ja poikkeustilanteissa.

Valmiussuunnitelmassa on huomioitu muun muassa:

- sähkö-, vesi- ja lämmityskatkokset
- tulipalo ja muut kiinteistöön liittyvät vaaratilanteet
- vakavat väkivalta- ja uhkatilanteet
- sairastumiset tai muu henkilöstön äkillinen poissaolo
- tietojärjestelmä- ja viestintähäiriöt
- poikkeukselliset sääolosuhteet ja muut ennakoimattomat häiriötilanteet
- epidemia- ja pandemiatilanteet

Poikkeustilanteissa toimitaan yksikön valmius-, turvallisuus- ja pelastussuunnitelmien mukaisesti. Henkilöstö perehdytetään toimintaohjeisiin ja niiden noudattamista harjoitellaan osana perehdytystä ja turvallisuusharjoituksia.

Toiminnan jatkuvuus varmistetaan muun muassa:

- ennakoivalla henkilöstöresurssilla ja varahenkilöjärjestelyillä
- yhteistyöllä vartiointiliikkeen, pelastusviranomaisten ja hyvinvointialueen kanssa
- selkeillä häiriötilanteiden johtamis- ja viestintäkäytännöillä
- asiakkaiden ohjaamisella tarvittaessa muihin turvallisiin palveluihin
- varajärjestelyillä tilojen ja toimintojen käyttöön poikkeustilanteissa
- poikkeustilanteiden hallinnassa noudatetaan viranomaisten antamia ohjeita

6. OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

6.1. Omaevalvontasuunnitelman toimeenpano

Omaevalvontasuunnitelma ohjaa asumispäivystyksen päivittäistä toimintaa. Suunnitelma otetaan käyttöön toiminnan alkaessa ja se käydään läpi kaikkien työntekijöiden kanssa perehdytyksen yhteydessä. Henkilöstön edellytetään tuntevan suunnitelman sisältö ja noudattavan sen mukaisia toimintatapoja kaikissa työvuoroissa. Vastuhenkilö vastaa omaevalvontasuunnitelman toimeenpanosta ja siitä, että sen mukaiset käytänteet toteutuvat käytännön työssä.

6.2. Julkaiseminen ja henkilöstön sitouttaminen

Omaevalvontasuunnitelma on saatavilla asumispäivystyksen tiloissa ja palveluntuottajan verkkosivuilla sinunkotisairaala.fi. Suunnitelma on asiakkaiden ja yhteistyötahojen nähtävillä pyydettyäessä.

Henkilöstö sitoutetaan omaevalvontaan perehdytyksen, säännöllisten tiimipalaverien sekä koulutusten yhteydessä. Omaevalvontaan liittyvät menettelytavat, riskienhallinta ja poikkeamien käsittely käydään säännöllisesti läpi ja henkilöstöä kannustetaan aktiivisesti osallistumaan toiminnan kehittämiseen. Henkilöstölle korostetaan, että poikkeamien ja turvallisuushavaintojen kirjaaminen on osa laadukasta ja vastuullista toimintaa ja keskeinen keino ennaltaehkäistä riskien toteutumista sekä kehittää palvelun laatua.

6.3. Seuranta ja säännöllinen päivitys

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan jatkuvasti osana päivittäistä toimintaa, riskienhallintaa ja asiakaspalautteen käsittelyä. Suunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa sekä aina, kun toiminnassa tapahtuu olennaisia muutoksia, palvelun sisältö muuttuu tai toiminnassa havaitaan merkittäviä poikkeamia tai turvallisuusriskejä. Päivitetty omavalvontasuunnitelma toimitetaan tarvittaessa hyvinvointialueelle.

Omavalvontasuunnitelma on sähköisesti allekirjoitettu.

Konsta Partanen

Operatiivinen johtaja

Saija Fagerlund

Palvelupäällikkö

Eemeli Ek

Palvelupäällikkö

SIGNATURES**ALLEKIRJOITUKSET****UNDERSKRIFTER****SIGNATURER****UNDERSKRIFTER**

This document contains 25 pages before this page

Dokumentet inneholder 25 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 25 sivua ennen tätä sivua

Dette dokument indeholder 25 sider før denne side

Detta dokument innehåller 25 sidor före denna sida

authority to sign

representative

custodial

asemavaltuus

nimenkirjoitusoikeus

huoltaja/edunvalvoja

ställningsfullmakt

firmateckningsrätt

förvaltare

autoritet til å signere

representant

foresatte/verge

myndighed til at underskrive

repræsentant

frihedsberøvende