

# Sinun Kotisairaala

SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUT OMASSA KODISSA

## OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sinun Kotisairaala Oy – Pohjois-Savo  
Sosiaali- ja terveyspalvelut

19.03.2026

Y-tunnus: 3402119-2

## Sisällysluettelo

1.	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot .....	3
1.1.	Palveluntuottaja .....	3
1.2.	Palveluyksikkö .....	3
1.3.	Palvelupiste .....	3
1.4.	Yrityksen toiminta-ajatus ja visio .....	4
1.5.	Palvelupisteen toiminta-ajatus ja palvelut .....	4
2.	Asiakas- ja potilasturvallisuus .....	7
2.1.	Palveluiden laadulliset edellytykset .....	7
2.2.	Vastuu palveluiden laadusta .....	8
2.3.	Asiakkaan asema ja oikeudet .....	8
2.4.	Muistutusten käsittely .....	10
2.5.	Henkilöstö ja perehdytys .....	11
2.6.	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 12	
2.7.	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi .....	13
2.8.	Toimitilat ja välineet .....	14
2.9.	Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö .....	14
2.10.	Lääkehoitosuunnitelma .....	15
2.11.	Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja .....	15
2.12.	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	16
3.	Riskienhallinta .....	17
3.1.	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	17
3.2.	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	18
3.3.	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	19
3.4.	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	19
4.	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	20
4.1.	Toimeenpano .....	20
4.2.	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	20

# 1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä 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](mailto:henrik.tuulos@kotisairaalasi.fi)

Operatiivinen johtaja  
Konsta Partanen  
045 195 9908  
[konsta.partanen@kotisairaalasi.fi](mailto:konsta.partanen@kotisairaalasi.fi)

## 1.2. Palveluyksikkö

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](mailto:konsta.partanen@kotisairaalasi.fi)

## 1.4. Yrityksen toiminta-ajatus ja visio

Sinun Kotisairaala Oy:n toiminta-ajatus on tuottaa laadukkaita ja oikea-aikaisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita. Oikea-aikaisuudella ennaltaehkäistään hyvinvointialueiden kannalta raskaampien palveluiden kuormitusta sekä mahdollistetaan asiakkaiden kannalta inhimillisesti arvokas pitkäaikaisempi omassa kodissa asuminen.

Yrityksen strateginen tavoite on tuottaa palvelut laadukkaasti ja kustannustehokkaasti asiakkaiden omissa kodeissa hyvinvointialueiden yhteistyökumppanina. Ennaltaehkäisevät palvelut kotiin tuotettuna säästävät hyvinvointialueiden raha- ja hoitajaresursseja. Tutkitusti asiakkaan oma koti on myös heille mieluisin paikka ottaa palvelua vastaan.

Yrityksen visio on olla Suomen ketterin palveluntuottaja hyvinvointialueiden muuttuviin tarpeisiin terveyden- ja sosiaalihuollon palvelutuotannossa. Valmiutemme toimia terveydenhuollossa kattaa kotisairaala-tasoisien toiminnan. Sosiaalihuollon palveluissa olemme erikoistuneet päihde- ja mielenterveyskuntoutujien palvelusektoriin tuottamalla sosiaaliohjausta ja sosiaalista kuntoutusta.

Haluamme uudistaa ja tuottaa kustannustehokkaasti palveluita osana julkisen sektorin palveluketjua. Uskomme synergiaan julkisen ja yksityisen palvelutuotannon välillä. Luotamme tehokkaan ja sujuvan monituottajuuden ehkäisevän isompien ongelmien synnyn. Uskomme monituottajuuden olevan välttämätöntä vastataksemme tulevaan kysyntään hyvinvointialueilla.

Yrityksemme työn laatu perustuu korkean osaamistason sote-ammattilaisiimme. Osaamme rekrytoida oikeat työntekijät juuri heille oikeaan työhön. Pehdytämme ja johdamme laadukkaasti – viestimme ja jaamme parhaita käytäntöjä. Haluamme olla hyvä ja mutkaton työnantaja, jolloin työntekijämme sitoutuvat työhönsä ja asiakkaillamme pysyy sama tuttu työntekijä.

## 1.5. Palvelupisteen toiminta-ajatus ja palvelut

### Toiminta-ajatus

Sinun Kotisairaala Oy tuottaa Pohjois-Savon hyvinvointialueella kotihoitoa, kotisairaanhoidtoa, kotiapupalvelua (avustavat palvelut), henkilökohtaista apua, henkilöstövuokrausta, asumispäivystys, kuntouttavan työtoiminnan yksilövalmennus, sosiaalista kuntoutusta sekä tuettua asumista. Palvelut tuotetaan yksityisille asiakkaille sekä hyvinvointialueelle ostopalveluna ja palvelusetelillä. Palvelut tuotetaan asiakaslähtöisesti, laadukkaasti sekä sopimusten mukaisesti. Asiakasmäärän kasvaessa osaamista vahvistetaan rekrytoimalla erilaisia osaamisia ja vahvuuksia omaavia työntekijöitä. Monimuotoisella ja laaja-alaisella osaa-

mista omaavalla työyhteisöllä pystytään vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin yksilöllisemmin. Yritys tuottaa palvelut asiakkaille heidän koteihinsa. Henkilöstövuokrauksessa hyvinvointialue palvelun tilaajana määrittää kohteet. Yrityksellä on valmius tuottaa yhä useampia palveluita hyvinvointialueen muuttuvien tarpeiden mukaisesti, koska yrityksellä on muun muassa kotisairaala-tasoiset luvat.

### **Kotihoito**

Sosiaalihuoltolain 19 a § mukainen kotihoito on palvelua, jolla turvataan henkilön suoriutuminen jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista kotona ja asuinympäristössään. Kotihoito perustuu asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin. Kotihoito pitää sisällään hoitoa ja huolenpitoa, vuorovaikutusta ja toimintakykyä edistävää ja ylläpitävää toimintaa sekä terveydenhuoltolain mukaista kotisairaanhoidoa.

Yritys tuottaa kotihoidon palveluita sopimuksen perusteella suoraan asiakkaille, palvelusetelillä sekä ostopalveluna hyvinvointialueelle.

### **Kotiapupalvelu (avustavat palvelut)**

Pohjois-Savon hyvinvointialueen kotona asumista tukevissa palveluissa pilotoidaan kotiin vietäviä avustavia palveluita Varkaudessa, Sinun Kotisairaala Oy toimii palveluntuottajana. Palvelun tavoitteena on pidentää asiakkaan itsenäistä pärjäämistä kotonaan. Palvelulla pyritään vahvistamaan ja ylläpitämään asiakkaan toimintakykyä. Asiakaskäynnit voivat sisältää mm. avustamista ruokailuissa, peseytymisessä sekä pienissä kodinhoidollisissa tehtävissä, ulkoilua tai muuta fyysistä aktivointia ja sosiaalisen elämän vahvistamista. Asioita tehdään yhdessä asiakkaan kanssa, jotta asiakas aktivoituu oman arjen hallintaan; yhdessä tekeminen usein lievittää yksinäisyyden tuntemusta.

Palvelun piirissä olevat asiakkaat ovat hyvinvointialueen kotihoidon palveluiden piirissä, ja heillä ei ole mahdollista ostaa tai käyttää omaraahoitteista palvelua tai omaa verkostoaan. Palvelu tuotetaan ostopalveluna.

### **Tuettu asuminen**

Tuettu asuminen on sosiaalihuoltolain 21 a §:n mukaista palvelua, jossa keskiössä on asiakkaiden tukeminen sosiaaliohjauksen keinoin. Asiakkaat ovat itsenäisesti asuvia täysikäisiä henkilöitä, joilla on mielenterveyden häiriöistä ja/tai päihde- ja riippuvuuskäyttäytymisestä aiheutuva alentunut toimintakyky.

Palvelun sisältö perustuu yksilölliseen asiakassuunnitelmaan kirjattuihin asiakkaan tarpeisiin, keinoihin ja tavoitteisiin. Asiakassuunnitelma määrittää asiakastapaamisten tarkoituksenmukaisimman toteuttamistavan. Palvelu voidaan toteuttaa läsnä olevana joko asiakkaan kotona tai muussa asiakkaan palvelun kannalta tärkeässä paikassa sekä osittain tai kokonaan etäyhteydellä. Palvelu tuotetaan ostopalveluna.

## **Henkilökohtainen apu**

Henkilökohtainen apu on vammaispalvelulain (675/2023) mukaista palvelua. Palvelu on suunnattu henkilöille, joilla on vamma tai sairaus, joka rajoittaa toimintakykyä, mutta jotka pystyvät itse määrittelemään, millaista apua he tarvitsevat ja miten se toteutetaan.

Pohjois-Savon hyvinvointialueella tuotamme henkilökohtaista apua palvelusetelillä. Palvelun sisältö muodostuu asiakkaan tarpeiden mukaisesti päivittäisiin toimiin sekä mahdollisesti vapaa-aikaan.

## **Henkilöstövuokraus**

Sinun Kotisairaala Oy tuottaa lähihoitajien henkilöstövuokrausta Pohjois-Savon hyvinvointialueelle akuutteihin sijaistarpeisiin. Palvelu on käynnistynyt julkisen kilpailutuksen myötä. Palvelu tuotetaan ostopalveluna.

## **Sosiaalinen kuntoutus**

Sosiaalinen kuntoutus on sosiaalihuoltolain 17 § mukaista palvelua. Palvelu on tarkoitettu 18–64-vuotiaille pohjoissavolaisille, jotka palvelutarpeen arvioinnin perusteella tarvitsevat palvelua sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseksi, osallisuuden edistämiseksi ja/tai syrjäytymisen torjumiseksi. Yritys tuottaa palvelun yksilövalmennuksena, jota voidaan sopia mukaan tuottaa läsnä olevan valmennuksen lisäksi etävalmennuksena.

Yksilövalmennuksen avulla asiakasta tuetaan asumisessa sekä itsenäisessä toimimisessa arjessa, vahvistetaan elämänhallintaa, osallisuutta sekä kykyä toimia arjen sosiaalisissa tilanteissa, tuetaan työelämävalmiuksia sekä työ- ja toimintakykyä. Palvelu on yksilöllistä, tavoitteellista ja määräaikaista. Palvelu tuotetaan palvelusetelillä.

## **Kuntouttava työtoiminta, yksilövalmennus**

Kuntouttava työtoiminta perustuu sosiaalihuoltolakiin 1301/2014 ja sitä määrittää laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189. Kuntouttavan työtoiminnan palvelut on tarkoitettu 18–64-vuotiaille pohjoissavolaisille, joilla on työnhaku voimassa ja jotka saavat työttömyyden perusteella työmarkkinatukea tai toimeentulotukea. Kuntouttava työtoiminta perustuu monialaiseen työllistymissuunnitelmaan tai aktivointisuunnitelmaan. Kuntouttava työtoiminta on työllistymistä edistävä sosiaalipalvelu, joka auttaa työtoiminnan asiakasta pääsemään kohti työtä, koulutusta tai työvoimapalveluita parantamalla asiakkaan elämänhallintaa sekä työ- ja toimintakykyä.

Kuntouttavan työtoiminnan lain mukaan kuntouttavaa työtoimintaa ei voi hankkia yritykseltä. Tämä ei kuitenkaan koske kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvalla henkilöllä annettavaa tukea ja ohjausta. Näin ollen kuntouttavan työtoiminnan palvelusetelillä voidaan hankkia yksilövalmennusta myös yritykseltä.

## **Asumispäivystys**

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. Palveluun ei kuulu mitään lääkehoitoa.

Asumispäivystyksen omavalvontasuunnitelma on erillinen dokumentti. Tässä omavalvontasuunnitelmassa ei tämän vuoksi käydä läpi ko. palveluun liittyviä omavalvonnallisia seikkoja.

## **2. Asiakas- ja potilasturvallisuus**

### **2.1. Palveluiden laadulliset edellytykset**

Palveluntuotannon keskiössä on aina laatu. Yrityksen toimintafilosofiassa ammattitaitoisen henkilöstön rekrytointi on vahvasti yhteydessä laadukkaaseen asiakastyöhön. Hyvällä henkilöstöjohtamisella vahvistetaan työntekijöiden sitoutumista ja työhyvinvointia, mikä osaltaan edistää asiakasturvallisuutta. Laadukkaat ja ajantasaiset prosessit tukevat palveluiden tasalaatuaista tuottamista ja selkeät itseohjautuvuutta tukevat ohjeistukset vapauttavat työaikaa asiakastyöhön ja sen kehittämiseen.

Asiakastyön lähtökohtana ovat asiakkaan yksilölliset tarpeet, voimavarojen tunnistaminen ja niiden tarkoituksenmukainen hyödyntäminen sekä kuntouttava työote. Asiakkaan omaa toimijuutta ja itsemääräämisoikeutta tuetaan ja vahvistetaan. Asiakas osallistuu palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin omien voimavarojensa ja mahdollisuuksiensa mukaisesti.

Palveluiden toteutuksessa asiakkaalle nimetyllä omalla työntekijällä on suuri vastuu hyvän vuorovaikutus- ja luottamussuhteen rakentamisessa, sekä asiakkaan toimijuuden tukemisessa. Omatyöntekijä mahdollistaa asiakkaalle turvallisuuden ja jatkuvuuden sekä yksilöllisen hoidon, huolenpidon ja tuen. Palvelut toteutetaan yksilöllisesti, yhteisesti sovittujen menetelmien mukaisesti, huomioiden hyvinvointialueen ja palveluntuottajan väliset sopimukset.

Palvelutuotannosta vastaavalla henkilöstöllä on vahva eettinen osaaminen. Työssä korostuu asiakkaan sekä hänen itsemääräämisoikeutensa kunnioittaminen. Kaikki asiakkaat ja työntekijät ovat yrityksessä yhdenvertaisessa asemassa.

Yritys on sitoutunut laadukkaaseen riskien tunnistamiseen, ehkäisyyn sekä avoimeen, nopeaan ja läpinäkyvään käsittelyyn riskien toteutuessa. Riskienhallintaa tarkastellaan kokonaisvaltaisesti kaikkien toimintojen osalta vuosikellon mukaisesti, jolloin uusien tai toteutuneiden riskien käsittelyyn ryhdytään viipymättä niiden vakavuuden edellyttämällä tavalla.

## 2.2. Vastuu palveluiden laadusta

Palvelupisteen vastuhenkilö, operatiivinen johtaja Konsta Partanen (sairaanhoitaja YAMK) vastaa yksikön toiminnasta. Hänen rinnallaan työskentelee palvelupäällikkö Saija Fagerlund. Yksikön päivittäisestä toiminnan suunnittelusta, palveluiden toteutumisesta ja laadun varmistamisesta vastaa lähiesihenkilönä toimiva palvelupäällikkö.

Toiminta on alkanut hyvinvointialueella vuonna 2024. Toiminta kasvaa ja kehittyy asiakasmäärän mukaisesti. Henkilöstön mitoitus suhteutetaan reaaliajassa vastaamaan palvelutuotantoa.

## 2.3. Asiakkaan asema ja oikeudet

Yksityiset asiakkaat hakeutuvat yrityksen palveluiden piiriin ottamalla itse tai omaisten välityksellä suoraan yhteyttä yritykseen. Palvelutarpeen arviointi toteutetaan joko puhelimitse tai kotikäynnillä. Palveluiden käynnistyessä laaditaan kirjallinen palvelusopimus, jossa määritellään palveluiden sisältö, kesto ja hinta.

Kotiapupalvelun asiakkaat ohjautuvat palveluihin hyvinvointialueen Varkauden kotihoidon kautta. Hyvinvointialueen kotihoidon yhteyshenkilö on yhteydessä yrityksen yhteyshenkilöön ja kertoo puhelimitse uuden asiakkaan tiedot, sovitut käyntiajat ja -määrät sekä palvelun sisällön.

Tuetun asumisen sekä sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaat ohjautuvat palveluiden piiriin hyvinvointialueen asiakasohjauksen kautta. Asiakasohjaajat ovat ensisijaisesti puhelimitse yhteydessä yksikön esihenkilöön tilatessaan palveluita. Esihenkilö vastaanottaa asiakkaan kannalta olennaiset tiedot puhelimitse aloituspalaveria varten. Palvelu käynnistyy tilaajan määrittelemän aikataulun mukaisesti. Sosiaalisen kuntoutuksen osalta yritys laatii asiakkaan kanssa palvelun sisällön määrittävän keskinäisen palvelusopimuksen.

Henkilökohtaisen avun asiakkaat ohjautuvat yritykselle joko ottamalla itse yhteyttä puhelimitse tai sähköpostilla, tai heidän edustajansa yhteydenoton kautta. Palveluiden alkaessa laaditaan kirjallinen palvelusopimus, jossa määritellään palveluiden sisältö ja kesto.

Henkilöstövuokrauksessa varmistetaan jo rekrytointivaiheessa, että henkilöstöllä on tehtävään vaadittava pätevyys ja osaaminen hyvinvointialueen asettamien vaatimusten mukaisesti. Henkilöstövuokrauksen tilaukset hyvinvointialue lähettää sähköpostilla yrityksen ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen.

Asiakkaisiin liittyvissä palaverissa varmistetaan asiakkaan kuulluksi tuleminen. Asiakaspalaverissa arvioidaan palvelutarpeet yhteistyössä asiakkaan, hänen omaisiensa tai läheisten sekä mahdollisen hyvinvointialueen edustajan kanssa. Hyvinvointialueen asiakkaille laaditaan asiakassuunnitelma, joka perustuu asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin, voimavaroihin ja vahvuuksiin. Asiakassuunnitelmasta vastaa hyvinvointialueen edustaja. Yritys laatii asiakkaan kanssa hoito- ja palvelusuunnitelman tai kuntoutussuunnitelman palveluiden toteuttamiseksi.

Palvelut ovat asiakkaille vapaaehtoisia, ja asiakkaalla on oikeus päättää palvelu heti tai mahdollisten irtisanomisaikojen puitteissa. Asiakkaita tiedotetaan tästä oikeudesta osana asiakkaan aloituspalaveria tai ensimmäistä asiakaskäyntiä.

Kaikki asiakaskäynnit kirjataan asianmukaisesti asiakastietojärjestelmään. Päätyneiden hyvinvointialueen asiakkuuksien kirjaukset toimitetaan hyvinvointialueelle arkistoitavaksi palvelukuvausten mukaisesti vähintään kerran vuodessa. Hyvinvointialueen asiakkailla on oikeus saada omat asiakastietonsa hyvinvointialueen määrittämien ehtojen mukaisesti. Yksityisasiakkaat voivat pyytää kirjaukset suoraan yritykseltä.

Asiakastyössä noudatetaan kunnioittavaa ja yhdenvertaista kohtelua. Yrityksessä vallitsee nollatoleranssi epäasiallista käytöstä kohtaan. Työntekijät perehdytetään kattavasti eettisiin toimintaperiaatteisiin, ja heitä edellytetään toimimaan niiden mukaisesti.

Työntekijöillä on lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus mahdollisista epäkohdista (741/2023 Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, 29 §. Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus), ja se tuodaan esille osana perehdytystä. Työntekijän on viipymättä ilmoitettava palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle, mikäli palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa havaitaan asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavia epäkohtia, vakavia vaaratilanteita, vahinkoja tai puutteita, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnan keinoin. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa minkäänlaisia kielteisiä seuraamuksia ilmoituksen johdosta.

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

Pohjois-Savon hyvinvointialueen potilasasiavastavaan yhteystiedot ja soittajat:

**Potilasasiavastava, perusterveydenhuolto ja yksityinen terveydenhuolto,  
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](mailto:sosiaaliasiavastaava@pshyvinvointialue.fi)

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

## 2.4. Muistutusten käsittely

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus, mikäli hän on tyytymätön saamaansa palveluun tai häneen kohdistuneeseen toimintaan. Muistutukseen johtanut tilanne pyritään käsittelemään mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Tilanne käydään läpi kaikkien asianosaisten kanssa, ja asiasta tiedotetaan esihenkilölle.

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 tulee kirjata tapahtunut mahdollisimman tarkasti sisältäen tilanteessa mukana olleiden nimet ja/tai ammattinimikkeet. Muistutuksen voi kirjoittaa asiakas itse, hänen läheinen tai laillinen edustajansa.

Yritykselle osoitetut muistutukset käsitellään ensisijaisesti toimipisteen palvelupäällikön ja operatiivisen johtajan kesken vallitsevien lakien ja ohjeistuksien mukaisesti. Muistutukset sekä niihin annetut vastineet toimitetaan viipymättä palvelun tilaajalle eli hyvinvointialueelle.

Muistutuksen koskiessa tilaajaa, toimitetaan tilaajalle pyynnöstä kaikki muistutuksen käsittelemiseksi tarvittavat selvitykset ja muut asiakirjat. Yritys ei käsittele tilaajaa koskevia muistutuksia.

Muistutukset pyritään käsittelemään viipymättä, kuitenkin viimeistään 30 päivän kuluessa niiden saapumisesta. Vastaus perustellaan laadukkaasti ja asiaankuuluvasti sekä kaikkia asianomaisia kuulemalla. Muistutuksen tulee aina johtaa toimintatapojen tarkasteluun ja niiden tarvittavaan muokkaamiseen, jotta voidaan välttää vastaavan tapahtuman toistuminen.

Palvelusetelitoimintojen osalta muistutukset tehdään hyvinvointialueelle. Potilaslain mukaan potilaan käytettävissä olevia oikeusturvakeinoja ovat (1) muistutus terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle sekä (2) kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelusta terveydenhuollon valvontaviranomaiselle, Lupa- ja valvontavirastolle (LVV).

Asiakaslain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle sekä mahdollisuus tehdä asiasta kantelu Lupa- ja valvontavirastoon.

Muistutukset toimitetaan osoitteeseen:

### **Pohjois-Savon hyvinvointialue**

Kirjaamo KYS rakennus 3, 0 krs

Puijonlaaksontie 2

PL 1711, 70211 KUOPIO

[kirjaamo@pshyvinvointialue.fi](mailto:kirjaamo@pshyvinvointialue.fi)

## **2.5. Henkilöstö ja perehdytys**

Yrityksen henkilöstö koostuu lähihoitajista, sosionomeista, sairaanhoitajista, sosiaali- ja terveysalan opiskelijoista sekä avustavaa työtä tekevistä henkilöistä, joilla ei ole sosiaali- tai terveysalan koulutusta. Henkilöstömäärä mitoitetetaan asiakaskäyntien määrän mukaisesti. Yritys ei käytä alihankittua tai vuokrattua työvoimaa.

Rekrytointiprosessin aikana selvitetään työnhakijan koulutustausta tutkintotodistusten ja työkokemus työtodistusten avulla. Hakijan suostumuksella otetaan yhteyttä hänen nimeäänsä suosittelijaan. Työhaastattelu toteutetaan laajana ja monipuolisena. Prosessiin kuuluu yleensä kaksi haastattelukierrosta, joissa on mukana kaksi yrityksen edustajaa.

Haastattelussa arvioidaan osaamisen lisäksi hakijan suomen kielen suullista ja kirjallista taitoa.

Työsopimuksen solmimisen yhteydessä tarkistetaan työntekijöiden ammattioikeudet Julki-Terhikistä/Suosikista. Tarkastus uusitaan säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa. lääkäiden tai alaikäisten kanssa työskenteleviä työntekijöitä pyydetään esittämään rikosrekisteriote. Otetta ei kopioida tai arkistoida, vaan työntekijän tietoihin kirjataan ainoastaan otteen myöntämispäivä.

Työntekijähaku käynnistetään todelliseen ja tunnistettuun työvoimatarpeeseen. Hakijoiden aiempi työkokemus ja ammatillinen pätevyys varmistetaan suhteessa tehtävään ja palveluntuottajalle ja työlle asetettuihin vaatimuksiin. Rekrytoinnissa pyritään huomioimaan työnhakijoiden yksilölliset tarpeet, kuten toivottu työaikaprosentti ja osa-aikaisuuden mahdollisuus.

Perehdytys toteutetaan suunnitelmallisesti, tavoitteellisesti ja pitkäjänteisesti. Perehdytys jakautuu kolmeen osa-alueeseen: hallinnon perehdytys, asiakastyöhön liittyvä perehdytys sekä työturvallisuusperehdytys. Uudelle työntekijälle nimetään oma perehdyttäjä.

Laadukas perehdytys tukee työntekijän ammatillista kehittymistä ja vahvistaa sitoutumista omaan työhön ja sen jatkuvuuteen. Yritykseen sitoutunut työntekijä sitoutuu samalla myös asiakastyöhön ja sen kehittämiseen. Osaamista ylläpidetään ja kehitetään sekä sisäisillä että ulkoisilla koulutuksilla. Työntekijöiden erityisosaamista hyödynnetään koulutusten suunnittelussa ja toteutuksessa. Työntekijöitä kannustetaan aktiivisesti esittämään kehitysideoita, jotka pyritään viemään käytäntöön. Selkeästi kuvatut, ajantasaiset ja helposti löydettävät prosessikuvaukset tukevat sujuvaa työskentelyä, jolloin työntekijät voivat keskittyä itse työhön. Näin ammatillinen osaaminen kohdistuu suoraan asiakastyöhön.

Opiskelijoita voidaan käyttää tilapäisenä työvoimana, mikäli se on tilaajan ja palveluntuottaja välisessä sopimuksessa sallittua. Heiltä edellytetään ajantasainen opintosuoritusote ja heidän osaamisensa varmistetaan kattavan perehdytyksen ja osaamisen näytön avulla. Jokaiselle opiskelijalle nimetään ohjaaja työyhteisön sisältä. Ohjaajan koulutus ja kokemus tukevat opiskelijan ammatillista kasvua ja valmistautumista tulevaan ammattiin.

Henkilöstövuokrauksessa edellytetään lähihoitajan tutkintoa tai muuta tutkintoa, joka antaa kelpoisuuden toimia lähihoitajan tehtävissä. Lähihoitajaopiskelijoita ei käytetä vuokratyöntekijöinä, ei edes tilapäisesti. Tämä perustuu Pohjois-Savon hyvinvointialueen linjaukseen ja henkilöstöön kohdistuviin vaatimuksiin.

## 2.6. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Rekrytointiprosessi käynnistetään ennakoivasti asiakasmäärien kasvaessa. Rekrytointitarpeen arvioinnissa huomioidaan erityisesti ilmoitettujen asiakkuuksien määrä, jotta työntekijöiden kuormitus säilyy hallittavana. Haasteena on uusien asiakkuuksien ennakoimattomuus, sillä asiakasmäärät voivat vaihdella merkittävästi eri kuukausien välillä. Uusi työntekijä palkataan ensisijaisesti osa-aikaisena ja vakinaistaminen pyritään toteuttamaan mahdollisimman nopeasti asiakasmäärien ja työtuntien kasvaessa.

Esihenkilö seuraa päivittäin työntekijöiden suunniteltuja ja toteutuneita asiakaskäyntitunteja. Työntekijöiden odotetaan työskentelevän sovitun työajan puitteissa. Asiakaskäyntien suunnittelussa otetaan huomioon työaikaan kuuluvat siirtymät, tauot sekä kustannustehokkuus.

Mikäli työntekijä on estynyt saapumaan työhön, asiakaskäynnit pyritään järjestämään sijaisen tai hallinnon henkilöstön toimesta. Tarvittaessa ollaan yhteydessä asiakkaaseen ja sovitetaan mahdollisesta käynnin siirtämisestä toiseen ajankohtaan.

## 2.7. Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Monialaista yhteistyötä toteutetaan jokaisen asiakasryhmän kohdalla. Tavoitteena on varmistaa, että asiakkaan tarvitsema tuki muodostaa yhtenäisen ja tarkoituksenmukaisen kokonaisuuden, jossa yhdistetään läheisten, yhteistyökumppaneiden sekä eri ammattilaisten osaaminen.

Viestintä asiakasasioissa toteutetaan ensisijaisesti puhelimitse tai turvapostilla hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Asiakkaiden asioissa ollaan matalalla kynnyksellä yhteydessä asiakkaan nimettyyn sosiaalityöntekijään tai asiakasohjaajaan.

Tuetussa asumisessa ja sosiaalisessa kuntoutuksessa olennaisena osana asiakasprosessia on saumaton yhteistyö kaikkien asianosaisien kanssa. Tähän liittyvät säännölliset palaverit palveluntuottajan, asiakkaan ja tilaajan edustajan kesken. Prosessi käynnistyy aloituspalaverilla, joka järjestetään usein monialaisena yhteistyönä. Palaveriin osallistuvat asiakas, palveluntuottaja ja tilaaja sekä tarvittaessa muut asiakkaan hoitoon liittyvät tahot kuten psykiatrinen sairaanhoitaja tai muu hoitava taho. Palaverissa sovitetaan asiakaskohtaisista viestintäkäytännöistä ja yhteydenpitotavoista.

Kotiapupalveluissa viestintä toteutetaan sovitusti yrityksen ja hyvinvointialueen yhteishenkilöiden välillä. Akuuteissa asiakasasioissa yrityksen työntekijä on puhelimitse yhteydessä asiakkaan kotihoidon tiimiin. Asiakkaisiin liittyvä viestintä tapahtuu puhelimitse tai turvapostin kautta.

Henkilöstövuokrauksessa viestintä asiakkaisiin liittyvissä asioissa noudattaa kyseisen työyksikön työohjeita ja käytäntöjä. Työvuoron alussa vuokratyöntekijä saa viestintä- ja yhteistyökäytäntöihin liittyvän ohjeistuksen hyvinvointialueen työntekijöiltä.

## 2.8. Toimitilat ja välineet

Asiakastyö toteutetaan asiakkaiden kotona, ulkona tai muussa heidän palveluiden kannalta tarkoituksenmukaisessa paikassa esimerkiksi kolmannen sektorin toimipaikassa. Yksiköllä ei ole omia tiloja, missä asiakastyötä toteutetaan, pois lukien asumispäivystyksen toiminta. Yksikön toimisto on tarkoitettu ainoastaan henkilökunnan tauko- ja työskentelykäyttöön sekä sosiaalisen kuntoutuksen ryhmävalmennukseen.

## 2.9. Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Sinun Kotisairaala Oy:llä on käytössä asiakastietojärjestelmä DomaCare, versiot 1 ja 2. Järjestelmän tietoturvasta vastaa järjestelmätoimittaja Invian Oy, ja se täyttää EU:n ja lainsäädännön asettamat vaatimukset. DomaCare on merkitty Valviran tietojärjestelmärekisteriin, Astoriin. Järjestelmää käytetään sekä työpöytä- että mobiilisovelluksena.

Järjestelmä on suojattu yksilöllisellä käyttäjätunnuksella ja henkilökohtaisella salasanalla. Työntekijöille luodaan käyttäjätunnukset työsuhteen alussa. Asiakkaat ja työntekijät on jaettu asiakastietojärjestelmässä palveluiden ja yksiköiden mukaan, jolloin työntekijöiden pääsy asiakkaan tietoihin rajataan vain niihin palveluihin, joissa he työskentelevät.

Työntekijöiden käyttäjätunnusten luomisesta sekä käyttöoikeuksien hallinnasta vastaavat yrityksen DomaCare-vastaava ja yksikön esihenkilö. Näillä toimenpiteillä varmistetaan tietoturvasuus ja estetään asiakastietojen päätyminen asiattomille.

Henkilöstö perehdytetään DomaCaren käyttöön sekä tietokoneella että mobiililaitteella. Esihenkilö seuraa päivittäin työntekijöiden järjestelmän käyttöä, mukaan lukien päivän kulku, päivittäisten kirjausten asiasisältö ja laatu sekä asiakaskäyntien ajantasainen kuittaaminen.

DomaCaren liittyvissä häiriötilanteissa henkilöstö on ohjeistettu ottamaan yhteyttä omaan esihenkilöön. Esihenkilö selvittää tilanteen järjestelmän toimittajan Invian Oy:n kanssa ja tiedottaa henkilöstöä häiriön arvioidusta kestosta sekä mahdollisesti tarvittavista toimenpiteistä. Pitkittyneisiin häiriötilanteisiin on varauduttu tulostamalla säännöllisesti ajantasaiset asiakaslistat, jotka sisältävät asiakaskäynteihin liittyvät olennaisimmat tiedot. Listat säilytetään toimiston lukollisessa kaapissa, josta ne otetaan käyttöön häiriötilanteissa asiakaskäyntien turvaamiseksi.

Vaaratapahtumaraportointiin tarkoitettu HaiPro-järjestelmä on yrityksen käytössä kaikissa palveluissaan. Järjestelmään voi jokainen työntekijä kirjata läheltä piti – ja tapahtuneet

vaaratapahtumat, joko mobiilisti tai tietokoneella. Ylläpitäjä luo työntekijälle yksilölliset käyttäjätunnukset. Ilmoituksia pääsevät lukemaan ainoastaan yksikön esihenkilöt sekä HaiPron yrityksen pääkäyttäjä.

HaiPro on Awanic Oy:n ylläpitämä ja tarjoama järjestelmä. Ongelmatilanteissa ilmoitamme Awanic Oy:lle ongelmasta ja tätä selvitetään yhdessä ylläpitäjän ja yrityksen pääkäyttäjän kanssa. Yrityksen pääkäyttäjänä toimii Eemeli Ek.

Mikäli epäillään tietoturvaloukkausta, asiasta ilmoitetaan välittömästi rekisterinpitäjälle, joka vastaa ilmoituksen tekemisestä tietosuojavaltuutetulle. Kaikkiin tietoturvaepäilyihin reagoidaan viipymättä ja selvitystyö aloitetaan välittömästi.

## 2.10. Lääkehoitosuunnitelma

Sinun Kotisairaala Oy:n lääkehoitosuunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain, tai toiminnan oleellisesti muuttuessa. Lääkehoitoryhmään kuuluvat yhtiön vastuulääkäri Erno Iso-Aho, sairaanhoitaja YAMK Eemeli Ek ja sairaanhoitaja YAMK Konsta Partanen. Pohjois-Savon alueella ei säilytetä mitään lääkkeitä yrityksen tiloissa.

Pohjois-Savon toimintayksikössä tuotetaan henkilöstövuokrausta ostopalveluna Pohjois-Savon hyvinvointialueelle. Henkilöstövuokrauksessa toteutettava lääkehoito on erillisessä lääkehoitosuunnitelmassa. Suunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa.

## 2.11. Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

Työsopimuksen solmimisen yhteydessä työntekijän kanssa käydään läpi erillinen asiakastietojen salassapitosopimus, joka allekirjoitetaan työntekijän toimesta ja liitetään työsopimukseen. Perehdytyksen aikana varmistetaan työntekijän ymmärrys vaitiolovelvollisuudesta. Asiakkaan tietoja ei luovuteta eikä asiakkuutta paljasteta ulkopuolisille. Asiakastietoja kirjataan ainoastaan toiminnanohjausjärjestelmään, eikä niitä säilytetä esimerkiksi paperiversioina tai muistiinpanoina.

Työntekijöiden käyttöoikeudet toiminnanohjausjärjestelmään (DomaCare) on määritelty siten, että he pääsevät käsiksi ainoastaan työtehtävissään tarvitsemiinsa välttämättömiin asiakastietoihin. Jokaisesta asiakaskäynnistä jää merkintä järjestelmään, ja kirjausten tulee sisältää asiakkaan palvelun kannalta oleelliset ja riittävät tiedot. Kirjaaminen toteutetaan hyvän tavan mukaisesti ja asiakkaan tavoitteisiin peilaten. Asiakastietojärjestelmässä on sisäinen lokikirja, johon tallentuu kaikki järjestelmässä tapahtuneet toiminnot, kuten asiakastietojen tarkastelu ja kirjaus. Lokikirja on pääkäyttäjien saatavilla tarvittaessa.

Tuetun asumisen asiakkuuden päättyessä asiakasta koskevat kirjaukset ja suunnitelmat tulostetaan DomaCaresta ja toimitetaan hyvinvointialueelle arkistointiohjeen mukaisesti. Muutoin, palveluista riippuen, päättyneiden asiakkaiden kirjaukset ja suunnitelmat toimitetaan hyvinvointialueelle sopimuksien ja arkistointiohjeiden mukaisesti. Tämän jälkeen asiakkaan tiedot poistetaan yrityksen asiakastietojärjestelmästä.

Sinun Kotisairaala Oy:n asiakastietojen käsittelystä ja ohjeistuksesta vastaava johtaja:

Toimitusjohtaja Henrik Tuulos

Puh. 045 164 6305 [henrik.tuulos@kotisairaalasi.fi](mailto:henrik.tuulos@kotisairaalasi.fi)

Sinun Kotisairaala Oy:n tietosuojavastaava:

Palvelupäällikkö Eemeli Ek

Puh. 050 363 0016 [eemeli.ek@kotisairaalasi.fi](mailto:eemeli.ek@kotisairaalasi.fi)

## 2.12. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Sinun Kotisairaala Oy toteuttaa kotiin vietäviä palveluita laadukkaasti, ja laaduntarkkailu on osa jokapäiväistä työtä. Kehityskohteet pyritään tunnistamaan ja tarkastelemaan niitä ammatillisen kriittisesti, jotta toiminnan tarkastelulla saadaan kehitettyä prosesseja ja niiden laatua.

Palautetta kerätään toiminnasta jatkuvasti asiakkailta, heidän läheisiltään ja hyvinvointialueen edustajilta. Palautetta saadaan kasvotusten, puhelimitse sekä sähköpostitse. Asiakastytyväisyyskysely toteutetaan vuosittain. Kyselyn vastausten perusteella nostetaan esiin kehityskohteita, joiden pohjalta toimintaa ryhdytään tarkastelemaan ja kehittämään.

Henkilöstötyytyväisyyskysely toteutetaan kerran vuodessa ja tarvittaessa useammin. Kyselyn tuloksista nostetaan muutama kehityskohde ja toimintaa lähdetään kehittämään yhdessä henkilöstön kanssa. Henkilöstöä kannustetaan antamaan palautetta toimintatavoista sekä ehdotuksia toiminnan kehittämiseksi.

Yhtiön linjaus on tehdä kehitystyötä yhdessä työntekijöiden ja asiakkaiden kanssa. Yhtiön johto on helposti lähestyttävä ja heihin saa nopeasti yhteyden. Johto myös kannustaa henkilöstöä olemaan suoraan yhteydessä heihin.

## 3. Riskienhallinta

### 3.1. Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arviointi

Yksikön riskienhallinnasta vastaa palvelupäällikkö Eemeli Ek.

Yhtiön turvallisuusvastaava on operatiivinen johtaja Konsta Partanen

#### **Työturvallisuus**

Yhtiö käyttää työturvallisuus- ja terveystieteiden tunnistamisessa Työturvallisuuskeskuksen digisovellusta "Työturvallisuustutka". Työturvallisuustutkan avulla on tunnistettu työpaikan vaaroja ja riskitekijöitä. Yksikön ensimmäinen arviointi toteutettiin johtoryhmän jäsenten kesken tammikuussa 2025. Jatkossa arvioinnit suoritetaan vähintään kerran vuodessa yhtiön vuosikellon mukaisesti. Arviointiryhmään kuuluu sekä työntekijöitä että johdon edustajia.

Tammikuussa 2025 tehdyn arvioinnin perusteella työturvallisuuden merkittävimiksi riskitekijöiksi tunnistettiin psykososiaalinen kuormitus sekä väkivallan uhka.

Työ on luonteeltaan itsenäistä ja yksin tehtävää, työpäivien sisältö voi muuttua ennakoimattomasti, ja asiakastilanteet saattavat olla haastavia ja kuormittavia. Työntekijöihin kohdistuva epäasiallinen puhe, uhkaava käytös tai muu turvattomuutta aiheuttavaa toiminta voi lisätä työhön liittyvää riskiä. Näiden riskien ennaltaehkäisemiseksi ja hallitsemiseksi toteutetaan säännöllisiä palavereita, esihenkilön tiivistä yhteydenpitoa sekä selkeitä ja ajan tasaisia toimintaohjeita. Yksikössä on kirjalliset menettelytapaohjeet sekä työturvallisuusohjeet, jotka painottuvat riskien havainnointiin ja ennaltaehkäisyyn.

#### **Asiakasturvallisuus**

Asiakasturvallisuuden riskejä tunnistetaan omavalvontaan sisältyvän jatkuvan työn arvioinnin ja kehityskohteiden kartoittamisen avulla. Asiakkailta saadut palautteet sekä heidän palvelukokemuksensa mahdollistavat toiminnan kriittisen tarkastelun eri näkökulmista. Haitta- ja vaaratapahtumien juurisyiden selvittäminen on keskeinen osa riskienhallintaa, jonka avulla tunnistetaan kehittämistarpeita ja muutetaan toimintatapoja.

Asiakasturvallisuuden keskeisimmiksi riskeiksi on tunnistettu asiakkaan osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden toteutumattomuus, palveluperiaatteiden noudattamisen haasteet sekä vaikeudet luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen rakentamisessa.

### 3.2. Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Työntekijöiden perehdytykseen sisältyvät toimintaa ohjaavat palvelukuvaukset sekä sääntökirjat, jotka käydään läpi perehdytyksessä sekä aina tarvittaessa. Työntekijöiden vahvaa ammatillista osaamista kehitetään ja ylläpidetään sisäisin ja ulkoisin koulutuksin.

Ammatillisuus korostuu asiakaskohtaamisissa sekä asiakkaan osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden tukemisessa. Asiakkaalle tarjotaan selkeää ja ymmärrettävää neuvontaa sekä ohjausta, jotta hän pystyy osallistumaan ja vaikuttamaan häntä koskeviin suunnitelmiin ja päätöksiin. Asiakkaalle tuodaan tiedoksi eri palveluvaihtoehdot ja varmistetaan, että hän ymmärtää saamansa tiedon.

Palveluprosessi pyritään pitämään asiakkaalle mahdollisimman selkeänä, huomioiden palveluntuottajan rooli sekä sopimuksen mukaiset vastuut ja velvoitteet prosessissa. Yrityksen työntekijät huolehtivat osaltaan laadukkaasta viestinnästä asiakkaan asioissa hyvinvointialueen sekä muiden palveluntuottajien kanssa.

Palvelun ollessa asiakkaalle määräaikainen, se voi aiheuttaa asiakkaalle epävarmuutta palvelun jatkumisesta ja omatyöntekijän pysyvyydestä. Työntekijöiden laadukas asiakastyö perustuu luottamukseen ja johdonmukaiseen työskentelyyn asiakkaan kanssa kohti yhdessä asetettuja tavoitteita. Tämä tukee asiakkaan tavoitteiden saavuttamista ja mahdollisesti myös palveluntarpeen päättymistä.

Sosiaalialan asiakastyö voi olla eettisesti kuormittavaa. Yhtiöllä on toimintaa ohjaavat periaatteet, joita työntekijät noudattavat. Toimintaperiaatteita käsitellään säännöllisesti ja mahdollisista arvoristiriidoista käydään avointa ja rakentavaa keskustelua. Yrityksessä vallitsee avoin keskustelukulttuuri ja epäkohtia pyritään tunnistamaan ennakoivasti, jotta niihin voidaan reagoida ajoissa.

Työntekijät ovat tietoisia lakisääteisestä ilmoitusvelvollisuudestaan, ja tämä sisältyy perehdytykseen. Ilmoituksen tekijään ei kohdisteta negatiivisia toimenpiteitä vaan hänen ammatitaitoaan ja oikeudenmukaista toimintaansa vahvistetaan positiivisella palautteella.

Kaikki haitta- ja vaaratapahtumat kirjataan yrityksen käytössä olevaan HaiPro-järjestelmään. Sen lähtökohtina ovat vapaaehtoisuus, luottamuksellisuus ja syyttelemättömyys, ja sen ensisijainen tarkoitus on oppia tapahtumista ja kehittää toimintaa. HaiProon ilmoitetaan sekä läheltä piti -tilanteet että haittatapahtumat (eli tapahtumat, jotka aiheuttivat haittaa potilaalle/asiakkaalle). Ohjeistus korostaa, että jos olet epävarma ilmoittamisesta, ilmoitus on parempi tehdä kuin jättää tekemättä.

Yksikön esihenkilö käy läpi tapahtumat kuukausittain ja luokittelee tapahtumat järjestelmään vakavuusasteen mukaisesti. Käsittelyn yhteydessä arvioidaan juurisyitä ja myötävaikuttaneita tekijöitä, kuten kommunikointi/tiedonkulku, toimintatavat, työympäristö- ja väline-tekijät sekä koulutus/perehdytys. Näiden kirjaaminen auttaa kohdentamaan kehittämistoimia.

Lisäksi tapahtumat kirjataan asiakastietojärjestelmään mahdollisimman tarkasti ja käydään selkeästi asiakkaan kanssa läpi, mitä on tapahtunut ja miten asiassa edetään. Esihenkilö arvioi tilanteen kiireellisyyden sekä vastaa tarvittavista toimenpiteistä.

Haitta- ja vaaratapahtumat käsitellään tiimipalavereissa, joissa tavoitteena on niiden ennaltaehkäisy ja riskien pienentäminen. Tarvittavat toimenpiteet toteutetaan ja niiden vaikutuksia arvioidaan. Johtoryhmä saa mahdollisista tapahtumista kuukausittaisen yhteenvedon ja vakavat tapaukset ilmoitetaan välittömästi. Johtoryhmä käsittelee tapahtumat, arvioi yrityksen toimintamalleja ja tekee tarvittavat muutokset.

Valvovien viranomaisten mahdolliset selvityspyynnöt, ohjaukset ja päätökset otetaan vakavasti ja käsitellään huolellisesti. Tarvittaviin toimenpiteisiin ryhdytään viipymättä ja tilanteen kehittymisestä raportoidaan viranomaiselle. Selvityspyynnöt käsitellään yksikössä ja yrityksen johtoryhmässä. Tarvittavan vastineen kirjoittaa selvityspyynnön sisällöstä riippuen yksikön esihenkilö, operatiivinen johtaja tai toimitusjohtaja. Vastine toimitetaan pyydettyssä määrääjässä valvontaviranomaiselle.

### **3.3. Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen**

Riskienhallintaa seurataan saatujen palautteiden sekä toiminnassa esiin tulleiden haitta- ja vaaratapahtumista tehtyjen raporttien avulla. Saman tapahtuman toistuessa, selvitetään mahdollisen lisäkoulutuksen tarve.

Riskien arviointia tehdään yhdessä työntekijöiden kanssa, jolloin eri näkökulmat vahvistavat mahdollisimman laajan riskien arvioinnin. Seurantaa toteutetaan palavereissa henkilöstön kanssa sekä johtoryhmän kesken.

### **3.4. Valmius- ja jatkuvuudenhallinta**

Yrityksellä on kirjallinen varautumissuunnitelma häiriö- ja poikkeustilanteita varten. Suunnitelma sisältyy perehdytykseen ja on tulostettuna versiona yhtiön toimipisteissä.

Varautumissuunnitelman ajantasaisuudesta ja päivittämisestä vastaa palvelupäällikkö Eemeli Ek.

## 4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

### 4.1. Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma ja sen mukaiseen toimintaan sitoutuminen sisältyvät uuden työntekijän perehdytykseen. Omavalvontasuunnitelmat ovat nähtävissä yhtiön nettisivuilla sekä tulostettuina versioina toimipisteissä.

Omavalvontasuunnitelmaan päivityksen yhteydessä tehdyt muutokset käsitellään henkilöstön kanssa henkilöstöpalaverissa.

### 4.2. Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on nähtävillä sähköisessä muodossa yrityksen kotisivuilla [www.sinunkotisairaala.fi](http://www.sinunkotisairaala.fi).

Omavalvontasuunnitelman päivittämiseen osallistuva työryhmä koostuu työntekijöistä sekä yrityksen johdosta. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa yhtiön vuosikellon mukaisesti ja aina toiminnan muuttuessa. Päivityksen jälkeen omavalvontasuunnitelma allekirjoitetaan sähköisesti palvelupäällikön ja operatiivisen johtajan toimesta, jonka jälkeen suunnitelma on julkisesti nähtävillä yrityksen kotisivuilla.

Omavalvontasuunnitelman seurannasta tehdään selvitys valvontalain 27 § mukaisesti neljän kuukauden välein ja tämä julkaistaan yrityksen kotisivuilla, jotta dokumentti on julkisesti nähtävillä.

Omavalvontasuunnitelma on sähköisesti allekirjoitettu.

Konsta Partanen  
Operatiivinen johtaja

Saija Fagerlund  
Palvelupäällikkö

Eemeli Ek  
Palvelupäällikkö

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

This document contains 21 pages before this page

Dokumentet inneholder 21 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 21 sivua ennen tätä sivua

Dette dokument indeholder 21 sider før denne side

Detta dokument innehåller 21 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