



SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUT OMASSA KODISSA

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sinun Kotisairaala Oy – Keski-Suomi

Sosiaali- ja terveyspalvelut

07.04.2025

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	5
2.1.	Palveluiden laadulliset edellytykset	5
2.2.	Vastuu palveluiden laadusta.....	6
2.3.	Asiakkaan asema ja oikeudet.....	7
2.4.	Muistutusten käsittely	8
2.5.	Henkilöstö ja perehdytys	9
2.6.	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	10
2.7.	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	10
2.8.	Toimitilat ja välineet	11
2.9.	Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	11
2.10.	Lääkehoitosuunnitelma	12
2.11.	Asiakastietojen käsittely ja tietosuojatietojen käsittely	12
2.12.	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	13
3.	Riskienhallinta	14
3.1.	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	14
3.2.	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	15
3.3.	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	16
3.4.	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	16
4.	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	17
4.1.	Toimeenpano.....	17
4.2.	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	17

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1. Palveluntuottaja

Sinun Kotisairaala Oy
Kaivotie 23
70700 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

Sinun Kotisairaala Oy
Kaivotie 23
70700 KUOPIO

1.3. Palvelupiste

Sinun Kotisairaala Oy
Puulaakintie 4
40320 JYVÄSKYLÄ

Palvelupisteen vastuhenkilö
Palvelupäällikkö
Eemeli Ek
050 363 0016
eemeli.ek@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 ostopalveluna Keski-Suomen hyvinvointialueen tarpeen mukaisesti kilpailutettuja palveluita, joita tuotetaan asiakaslähtöisesti, laadukkaasti sekä sopimusten mukaisesti. Asiakasmäärän kasvaessa vahvistamme osaamistamme rekrytoimalla erilaisia osaamisia ja vahvuuksia omaavia työntekijöitä. Monimuotoisella työyhteisöllä pystytään vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin yksilöllisemmin henkilökuntamme laaja-alaisella osaamisella. Omassa palvelutuotannossamme tuottamamme palvelut kohdistuvat asiakkaiden omiin koteihin. 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.

Tuettu asuminen

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

Tuettu asuminen tuotetaan ostopalveluna. 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.

Henkilökohtainen apu

Yrityksellä on tarvittavat luvat ja valmiudet tuottaa kehitysvammaisten ja vammaisten henkilöiden henkilökohtaista apua ja erityistä tukea hyvinvointialueen kilpailuttamalla tavalla. Toimintaa ei ole toistaiseksi käynnistetty perustuen yrityksen etusijajärjestykseen kilpailutuksessa, kun on useampi palveluntuottaja edellä, niin asiakasohjausta ei yritykselle tule.

Henkilökohtainen apu on vammaispalvelulain mukaista palvelua. Henkilökohtainen apu on tarkoitettu vaikeavammaisen henkilön välttämättömään avustamiseen kotona ja kodin ulkopuolella.

Henkilöstövuokraus

Sinun Kotisairaala tuottaa henkilöstövuokrausta Keski-Suomen hyvinvointialueelle akuutteihin sijaistarpeisiin. Palvelu on käynnistynyt julkisen kilpailutuksen myötä.

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 tasalaatuista tuottamista ja selkeät itseohjautuvuutta tukevat ohjeistukset vapauttavat työaikaa asiakastyöhön ja sen kehittämiseen.

Asiakastyön lähtökohtana on asiakkaan yksilöllisten voimavarojen tunnistaminen ja hyödyntäminen. Asiakkaan omaa toimijuutta pyritään tukemaan ja vahvistamaan. Asiakas osallistuu palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin omien voimavarojensa ja mahdollisuuksiensa mukaisesti.

Palveluiden toteutuksessa asiakkaalle nimetyllä työntekijällä on suuri vastuu hyvän vuorovaikutus- ja luottamussuhteen rakentamisessa, sekä asiakkaan toimijuuden tukemisessa. 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.

Yhtiö 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 vastaa yksikön toiminnasta. Hänen rinnallaan työskentelee yrityksen operatiivinen johtaja, joka tukee yksikön vastuhenkilöä tarpeen mukaan. Yksikön päivittäisestä toiminnan suunnittelusta, palveluiden toteutumisesta ja laadun varmistamisesta vastaa yksikön esihenkilö.

Toiminta on alkanut hyvinvointialueella tammikuussa 2025. Toiminta kasvaa ja kehittyy asiakasmäärän mukaisesti. Henkilöstön mitoitus suhteutetaan reaaliajassa vastaamaan palvelutuotantoa. Toiminnan ja palvelupisteen vastuu- ja esihenkilönä toimii kuopiolainen palvelupäällikkö Eemeli Ek, sairaanhoitaja YAMK. Vastuuhenkilöllä on vahva kokemus esihenkilötyöstä sekä sosiaali- että terveydenhuollon palveluista. Toiminnan kasvaessa tai sen vaatimustason muuttuessa yksikön vastuuhenkilöksi rekrytoidaan paikallinen sosiaali- tai terveydenhuollon alan ammattilainen, joka täyttää vastuuhenkilölle määritellyt vaatimukset.

2.3. Asiakkaan asema ja oikeudet

Tuetun asumisen asiakkaat ohjautuvat yrityksen palveluiden piiriin hyvinvointialueen asiakasohjauksen kautta. Asiakasohjaajat ovat ensisijaisesti puhelimitse yhteydessä yksikön esihenkilöön tuetun asumisen ja henkilökohtaisen avun palveluita tilatessaan. Esihenkilö saa puhelimitse olennaiset tiedot asiakkaasta aloituspalaveria varten. Palvelu aloitetaan tilaajan toivomassa aikataulussa.

Hyvinvointialueen henkilöstövuokraustilauksissa varmistamme henkilöstömme pätevyyden ja osaamisen tilattuun tehtävään kaikin hyvinvointialueen määrittämin ehdoin jo henkilöstöä rekrytoidessamme. Henkilöstövuokrauksen tilaukset hyvinvointialue lähettää sähköpostilla yrityksen ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen.

Asiakkaisiin liittyvissä palaverissa varmistetaan asiakkaan kuulluksi tuleminen. Asiakaspalaverissa arvioidaan asiakkaan palvelutarpeet yhteistyössä hänen ja hyvinvointialueen edustajan kanssa ja laaditaan asiakassuunnitelma, joka perustuu asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin, voimavaroihin ja vahvuuksiin.

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 asiakastietojärjestelmään. Päättyneiden asiakkuuksien kirjaukset toimitetaan hyvinvointialueelle arkistoitavaksi palvelukuvauksen mukaisesti vähintään kerran vuodessa. Asiakaskohtaiset kirjaukset ovat saatavilla asiakkaille itselleen hyvinvointialueen määrittämin ehdoin.

Asiakastyössä noudatetaan kunnioittavaa ja yhdenvertaista kohtelua. Epäasialliseen käytökseen on nollatoleranssi. Työntekijät on perehdytetty eettisiin toimintaperiaatteisiin ja heitä veloitetaan työskentelemään niiden mukaisesti.

Työntekijöillä on lain mukainen ilmoitusvelvollisuus mahdollisista epäkohdista (741/2023 Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, 29 § Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus), ja se tuodaan esille osana perehdytystä. Työntekijä on veloitettu ilmoittamaan välittömästi palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa mitään negatiivisia toimia ilmoituksen seurauksena.

Asiakkaalla on aina mahdollisuus ottaa yhteyttä hyvinvointialueen potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan ollessaan tyytymätön saamaansa hoitoon perustuen lakiin

potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023). Palvelu on asiakkaalle maksuton, luottamuksellinen ja puolueeton.

Keski-Suomen hyvinvointialueen potilasasiavastaavan yhteystiedot ja soittoajat:

Potilasasiavastaavan tavoitat numerosta p. 014 269 2600

- Maanantaisin ja tiistaisin kello 11–15
- Torstaisin ja perjantaisin kello 8–12

Muina aikoina käytössä on puhelinvastaaja, johon voit jättää soittopyynnön ja puhelinnumerosi yhteydenottoa varten. Tapaamisista sovitaan aina erikseen.

Sähköpostiosoite: potilasasiavastaava(at)hyvaks.fi

Keski-Suomen hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot ja soittoajat:

Sosiaaliasiavastaavan tavoitat numerosta 044 265 1080

- maanantaista torstaihin kello 9–11

Muulloin voit jättää vastaajaan yhteydenottopyynnön. Tapaaminen sovitaan etukäteen.

Suojaamaton sähköposti yhteydenottopyyntöjä varten: sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi.

Tietoturvallinen sähköposti asiointiin: urvaposti.hyvaks.fi - Sosiaaliasiavastaava.

2.4. Muistutusten käsittely

Mikäli asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai häneen kohdistuneeseen toimintaan, on hänellä oikeus tehdä muistutus. Muistutukseen johtanut tapahtuma pyritään käymään läpi heti tapahtuman jälkeen. Tapahtuma käydään läpi kaikkien asianomaisten kanssa sekä tiedotetaan esihenkilölle. Viipymättä ja avoimesti hoidettu muistutuksen käsittely pyrkii ratkaisemaan esiin nousseen ongelman välttämällä sen eskaloitumista suuremmaksi.

Kirjalliset muistutukset lähetetään osoitteeseen **Sinun Kotisairaala Oy, Kaivotie 23, 70700 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 esihenkilön 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. Yhtiö 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 tapahtuman toistuminen.

2.5. Henkilöstö ja perehdytys

Henkilöstöön kuuluu lähihoitajia, sosionomi sekä sairaanhoitaja. Henkilöstön määrä suhteutetaan asiakaskäyntien määrään. Yhtiö ei käytä alihankittua tai vuokrattua työvoimaa.

Rekrytointiprosessin aikana työntekijän koulutus selvitetään todistusten avulla sekä työkokemus työtodistusten perusteella. Työntekijän luvalla otetaan yhteyttä hänen nimeämäänsä suosittelijaan. Työhaastattelu toteutetaan laajana ja monipuolisena. Yleensä rekrytointiprosessiin kuuluu kaksi haastattelua työntekijää kohden sekä kaksi haastattelijaa yrityksen puolelta. Haastattelun avulla varmistetaan työntekijän osaaminen sekä riittävä suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito.

Työsopimuksen solmimisen yhteydessä tarkistetaan työntekijöiden ammattioikeudet JulkiTerhikistä/JulkiSuosikista. Ammattioikeuksien tarkastus toistetaan vähintään kerran vuodessa. Iäkkäiden ja alaikäisten kanssa työskenteleviä työntekijöitä pyydetään esittämään rikosrekisteriote. Työntekijä esittää yritykselle rikosrekisteriotteen, siitä ei oteta kopiota. Työntekijän tietoihin kirjataan vain rikosrekisteriotteen myöntöpäivä.

Työntekijähaku käynnistetään todelliseen ja tunnistettuun työresurssitarpeeseen. Hakijoiden aiempi työkokemus ja ammatillinen pätevyys varmistetaan vastaamaan palveluntuottajalle ja työlle asetettuja vaatimuksia. Rekrytoinnissa pyritään huomioimaan työnhakijoiden yksilölliset tarpeet, kuten työaikaprosentti ja osa-aikaisuus.

Perehdytys on suunnitelmallista, tavoitteellista ja pitkäjänteistä. Perehdytys on jaettu kolmeen osaan: hallinnon perehdytys, asiakastyön perehdytys sekä työturvallisuusperehdytys. Uudelle työntekijälle nimetään oma perehdyttäjä.

Laadukkaalla perehdytyksellä vahvistetaan ammatillista osaamista sekä sitoutuneisuutta omaan työhön ja sen jatkuvuuteen. Yritykseen sitoutunut työntekijä sitoutuu vahvasti myös asiakastyöhön ja sen kehittämiseen. Ammattitaitoa ylläpidetään ja kehitetään sekä

ulkoisten että sisäisten koulutusten avulla, hyödyntäen työntekijöiden erityisosaamista. Työntekijöitä kannustetaan tuomaan esille kehitysideoita, jotka pyritään viemään käytäntöön. Selkeästi kuvatut, ajantasaiset ja helposti löydettävät prosessikuvaukset tukevat ja tehostavat työntekoa. Työntekijöiden on mahdollista keskittyä itse työhön sen sijaan, että he joutuisivat pohtimaan työn suorittamistapaa, jolloin ammatillinen osaaminen kohdentuu asiakastyöhön.

Opiskelijoita voidaan käyttää tilapäisenä työvoimana tuetun asumisen palveluissa. Heidän tulee toimittaa ajantasainen opintosuoritusote sekä heidän osaamisensa varmistetaan vahvalla perehdyttämisellä sekä osaamisen näytöllä. Opiskelijalle määritellään työyhteisöstä ohjaaja, jonka koulutus ja osaaminen vahvistavat opiskelijan työnkuvaa sekä tukevat valmistumista tulevaan ammattiin.

Henkilöstövuokrauksessa työntekijällä tulee olla lähihoitajan tutkinto tai muu tutkinto, joka oikeuttaa työskentelemään lähihoitajan tehtävissä. Lähihoitajaopiskelijoita ei henkilöstövuokrauksessa käytetä edes tilapäisenä työvoimana perustuen Keski-Suomen hyvinvointialueen määritykseen ja työntekijöihin kohdistuviin vaatimuksiin.

2.6. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Rekrytointiprosessi käynnistetään ennakoivasti asiakasmäärien kasvaessa. Tässä huomioidaan ilmoitettujen asiakkuuksien määrä, jotta työntekijöiden kuormitus pysyy hallittavana. Haasteena on ennakoimattomuus uusien asiakkuuksien suhteen, joiden määrä voi vaihdella suuresti kuukausien välillä. Uusi työntekijä palkataan ensisijaisesti osa-aikaisena ja vakinaistaminen pyritään toteuttamaan mahdollisimman nopeasti asiakasmäärien ja työtuntien lisääntyessä.

Esihenkilö seuraa päivittäin työntekijöiden suunniteltuja ja toteutuneita asiakastunteja. Työntekijän pitää pystyä työskentelemään suunnitellun työajan puitteissa, huomioiden asiakaskäyntien suunnittelussa siirtymät, tauot sekä kustannustehokkuus.

Työntekijän ollessa estynyt saapumaan töihin, pyritään käynnit ensisijaisesti hoitamaan yrityksen paikallisten työntekijöiden toimesta. Mikäli paikallista työntekijää ei ole saatavilla, sijainen pyritään siirtämään toisesta yksiköstä. Esihenkilö Kuopiosta voi tarvittaessa lähteä sijaistamaan työntekijää Jyväskylään.

2.7. Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Viestintä asiakasasioissa toteutuu hyvinvointialueen yhteyshenkilöiden kanssa puhelimitse tai salatulla sähköpostilla hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Tuetun asumisen

asiakkaan asioissa ollaan matalalla kynnyksellä yhteydessä asiakkaan omaan nimettyyn sosiaalityöntekijään.

Tuetun asumisen asiakkuusprosessiin sisältyy olennaisena osana säännölliset palaverit palveluntuottajan, asiakkaan ja tilaajan edustajan kesken. Prosessi käynnistyy aloituspalaverilla, joka on tyypillisesti monialaista yhteistyötä. Palaveriin osallistuvat asiakas, palveluntuottaja ja tilaaja sekä tarvittaessa muut asiakkaan hoitoon liittyvät tahot kuten psykiatrinen sairaanhoitaja tai muu asiakasta hoitava taho. Palaverissa sovitaan asiakaskohtaiset viestintätavat tarkemmin.

Henkilöstövuokrauksessa asiakkaiden asioista viestitään kunkin työyksikön toimintatavan mukaisesti. Työvuoron alkaessa työntekijä saa hyvinvointialueen työntekijöiltä ohjeistuksen vuoron aikana tapahtuvaan viestintään.

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. Yksikön toimisto on tarkoitettu ainoastaan henkilökunnan tauko- ja työskentelykäyttöön.

2.9. Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Sinun Kotisairaala Oy:llä on käytössä asiakastietojärjestelmä DomaCare, versiot 1 ja 2. Järjestelmän tietoturva 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 tietoturvallisuus 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.

DomaCareen 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 lukolisessa kaapissa, josta ne otetaan käyttöön häiriötilanteissa asiakaskäyntien turvaamiseksi.

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

2.10. Lääkehoitosuunnitelma

Henkilöstövuokrauksen lääkehoitosuunnitelma on laadittu syksyllä 2024 ja sen päivitys toteutetaan keväällä 2025. Suunnitelman on laatinut lääkehoitotyöryhmä, ja sen on allekirjoittanut yrityksen vastuulääkäri. Työpistekohtaisessa lääkehoitosuunnitelmassa on määritelty vuokrattavan henkilöstön lääkehoitoon liittyvät vaatimukset, kuten lääketentit ja osaamisen varmistaminen, jotka työntekijöiden tulee suorittaa. Henkilöstövuokrauksessa työntekijät työskentelevät hyvinvointialueen sen yksikön lääkehoitosuunnitelman mukaan, missä heidän työvuoronsa toteutuu.

Keski-Suomen hyvinvointialueen alueella ei toteuteta lääkehoitoa mielenterveys- ja päihdekuntoutujien tuetussa asumisessa. Keski-Suomen alueella ei säilytetä mitään lääkkeitä yrityksen tiloissa.

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, joka 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 järjestelmästä.

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

Toimitusjohtaja Henrik Tuulos

Puh. 045 164 6305 henrik.tuulos@kotisairaalasi.fi

Sinun Kotisairaala Oy:n tietosuojavastaava:

Palvelupäällikkö Eemeli Ek

Puh. 050 363 0016 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 toimintavoista sekä ehdotuksia toiminnan kehittämiseksi.

Yhtiön toiminta on vielä pienimuotoista ja toimintamalleja kehitetään jatkuvasti. 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 arvioiminen

Yksikön riskienhallinnasta vastaa palvelupäällikkö Eemeli Ek.

Yhtiön turvallisuusvastaava on operatiivinen johtaja Konsta Partanen

Työturvallisuus

Yhtiö käyttää työturvallisuus- ja terveysturvakäytännön 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. Arviointityöryhmään kuuluu sekä työntekijöitä että johdon edustajia.

Tammikuussa 2025 tehdyn arvioinnin perusteella työturvallisuuden merkittävimmiksi 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 palaveriteita, esihenkilön tiivistä yhteydenpitoa sekä selkeitä, ajantasaisia 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, jotka ovat yhdessä asiakastyöhön liittyvän lainsäädännön kanssa työntekijöiden saatavilla yrityksen Teamsissa. 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.

Tuetun asumisen palvelu on asiakkaalle määräaikainen, mikä 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. Yrityksellä 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 ammattitaitoaan ja oikeudenmukaista toimintaansa vahvistetaan positiivisella palautteella.

Yrityksellä ei toistaiseksi ole erillistä järjestelmää haitta- ja vaaratapahtumien ilmoittamiseen. Kaikki vaaratapahtumat raportoidaan välittömästi esihenkilölle puhelimitse ja kirjallisena tapahtumakuvauksena sähköpostitse. 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 tapahtumista kuukausittaisen yhteenvedon ja vakavat tapaukset ilmoitetaan välittömästi. Johtoryhmä käsittelee tapahtumat, arvioi yrityksen toimintamalleja ja tekee tarvittavat muutokset.

Valvovien viranomaisten mahdolliset selvityspyynnot, ohjaukset ja päätökset otetaan vakavasti ja käsitellään huolellisesti. Tarvittaviin toimenpiteisiin ryhdytään viipymättä ja tilanteen kehittymisestä raportoidaan viranomaiselle. Selvityspyynnot käsitellään yksikössä ja yrityksen johtoryhmässä. Tarvittavan vastineen kirjoittaa selvityspyynnön sisällöstä riippuen yksikön esihenkilö, operatiivinen johtaja tai toimitusjohtaja. Vastine toimitetaan pyydettyssä määräajassa 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. Seuranta 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 työntekijöiden nähtävissä Teamsissä sekä tulostettuna yksikössä.

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. Omavalvontasuunnitelma on työntekijöiden nähtävillä Teamsissä sekä tulostettuna yksikön toimitilassa.

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.

Omavalvontasuunnitelman päivittämiseen osallistuva työryhmä koostuu työntekijöistä sekä organisaation 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

Eemeli Ek
Palvelupäällikkö