Omavalvontasuunnitelma

Ensikoti Pihla

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/2bfa2d3a-5e07-4be5-8f0d-e9195899941b
visma sign
www.vismasign.com

Sisällys

Omavalvontasuunnitelma 1
Ensikoti Pihla 1
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot 3
1.2 Palveluyksikön perustiedot 3
1.4 Päiväys 4
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako 5
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat 5
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen 5
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen 6
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen 7
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen 11
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen 12
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta 15
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä 16
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano 16

Laatinut	Kaisa Keinänen	Pvm	27.8.2026	Hyv.	Tytti Lintunen	10.9.2026
Seuraava päivitys	7/2027	Pvm		Hyv.		

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/2bfa2d3a-5e07-4be5-8f0d-e9195899941b
visma sign
www.vismasign.com

Lukijalle
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta astui voimaan 1.1.2024. Sen mukaan palveluntuottajan on valvottava oman ja alihankkijansa toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta.
Kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien sekä niiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien, jotka antavat palveluja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä, pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma.
Omavalvontasuunnitelman avulla varmistetaan toiminnan laatua, asianmukaisuutta ja turvallisuutta sekä seurataan asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä.
Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira julkaisi 14.5.2024 määräyksen omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta. Määräyksessä annetaan ohjeistusta suunnitelman sisällöstä.

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Täytä:

- Kuopion ensikotiyhdistys ry.
- 0688125-9
- Yhteystiedot: Kaartokatu 9 70620 Kuopio
- Vastuuhenkilö: toiminnanjohtaja Tytti Lintunen tytti.lintunen@kuopionensikoti.fi puh. 0443697209

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Ensikoti Pihla
- OID: 1.2.246.10.6881259.10.15
- Yhteystiedot: Ensikoti Pihla, Kaartokatu 9, 70620 Kuopio
- Palveluyksikön vastuuhenkilö: ensikodin johtaja Kaisa Keinänen
  Yhteystiedot: Ensikoti Pihla, Kaisa Keinänen, Kaartokatu 9 70620 Kuopio, kaisa.keinanen@kuopionensikoti.fi, puh. 0443697206

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Kuopion Ensikotiyhdistys ry on kansalaisjärjestö, joka edistää lasten suotuisia kasvuoloja ja turvallista kehitystä sekä tukee vanhemmuutta. Lisäksi yhdistyksen toiminta kohdistuu haavoittuvassa asemassa olevien hyvinvoinnin, osallisuuden ja yhdenvertaisten mahdollisuuksien edistämiseen sekä lähisuhdeväkivallan ehkäisyyn ja vähentämiseen. Yhdistys on osa Ensi- ja turvakotien liittoa ja toimii liiton arvojen mukaisesti, joita ovat osallisuus, turvallisuus, oikeudenmukaisuus, inhimillisyys ja rohkeus.

Laatinut	Kaisa Keinänen	Pvm	27.8.2026	Hyv.	Tytti Lintunen	10.9.2026
Seuraava päivitys	7/2027	Pvm		Hyv.		

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/2bfa2d3a-5e07-4be5-8f0d-e9195899941b
visma sign
www.vismasign.com

Ensikoti Pihla on ympärivuorokautisesti toimiva lastensuojeluyksikkä, joka tuottaa vauvalähtöistä päihdekuntoutusta raskaana oleville ja alle 3-vuotiaiden lasten perheille, sekä varhaisen vuorovaikutuksen ja kiintymyssuhteen suotuisan kehittymisen tukea raskaana oleville ja alle kolmevuotiaiden lasten perheille. Lisäksi ensikoti Pihla tuottaa jatkokuntoutuspalveluita, jotka räätälöidään perheille yksilökohtaisesti, sekä kotiin vietäviä tukipalveluita erikseen tehtävän sopimuksen mukaisesti. Palvelu sisältää palvelupisteen ensikoti Pihla.

Ensikoti Pihlan asiakasryhminä ovat vauvaa odottavat, vauva- ja lapsiperheet sekä päihde- ja riippuvuusongelmista kärsivät alle 3-vuotiaiden lasten perheet. Perheille tarjotaan tukea muun muassa vanhemman päihteiden käytöstä luopumiseen, päihteettömyyden ylläpitämiseen, turvallisen kiintymyssuhteen rakentamiseen vanhemman ja lapsen välille, turvallisen arjen rakentamiseen ja vanhemman mielialahaasteisiin.

Ensikoti Pihla tarjoaa ympärivuorokautisesti toteutuvan sosiaalipalvelun kuntoutusjaksoilla oleville asiakkaille. Kyseessä on vaativan erityistason tuki ja kuntoutusjaksot voivat olla pitkiä, kestäen puolesta vuodesta vuoteen. Jatkokuntoutuspalveluiden osalta ensikoti Pihla tarjoaa kevyemmän tason tukea jolloin tuki räätälöidään tuntiperusteisesti yhteistyössä perheen ja lähettäjätahon kanssa.

Ensikoti Pihlan toiminta-alue ympärivuorokautisen vaativan tuen osalta on koko valtakunta. Palveluita tarjotaan siis kaikille hyvinvointialueille. Etänä toteutettavia jatkokuntoutuspalveluita voidaan tarjota valtakunnallisesti. Kasvokkain toteutuvien jatkokuntoutus- ja tukipalveluiden osalta toiminta-alue on Pohjois-Savo keskittyen Kuopion alueeseen. Toimintaa toteutetaan kasvokkain ensikoti Pihlan tiloissa Kuopiossa, sovitusti asiakkaiden kotona sekä etäyhteydellä.

Ensikoti Pihlan tarjoama ympärivuorokautinen kuntoutustoiminta on luvanvaraista toimintaa, lupa haetaan ja on myönnetty Lupa-ja valvontavirastosta. Ensikoti Pihlassa on seitsemän perhepaikkaa. Asiakkaille laaditaan palvelun järjestämiseksi asiakastyön suunnitelma ja kuntoutusjakson suunnittelu tehdään yhdessä asiakkaan sekä lähettäjätahon kanssa.

1.4 Päiväys

Omavalvontasuunnitelman päiväys ja versiomerkinnät: 27.8.2026, versio 1.1.

Laatinut	Kaisa Keinänen	Pvm	27.8.2026	Hyv.	Tytti Lintunen	10.9.2026
Seuraava päivitys	7/2027	Pvm		Hyv.		

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/2bfa2d3a-5e07-4be5-8f0d-e9195899941b
visma sign
www.vismasign.com

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina tietojen muuttuessa. Yksikön omavalvontasuunnitelma vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei olisi vuoden aikana tehty. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toiminnanjohtaja.

Omavalvonnan toteutumista seurataan päivityksen yhteydessä, havainnot ja kehittämiskohteet sekä korjaamistoimenpiteet aikatauluineen ja vastuuhenkilöineen kirjataan. Havaittujen korjaamistoimenpiteiden toteutumista arvioidaan johdon katselmusten yhteydessä.

Esihenkilöt ja työntekijät huolehtivat omavalvonnasta yksikössä. He huolehtivat, että yksikön henkilöstö, asiakkaat, sijaiset ja opiskelijat ovat tutustuneet yksikön voimassa olevaan omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelmaan tutustuminen kuitataan perehdytyssuunnitelmaan.

Kaikki yksikössä työskentelevät henkilöt osallistuvat omavalvontasuunnitelman noudattamiseen ja suunnitteluun ja tarvittaessa sen päivittämiseen.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä ensikoti Pihlan talonkansioissa ensikoti Pihlan yhteisön tiloissa sekä työntekijöille sähköisesti Laatukäsikirjassa ja yhdistyksen verkkosivuilla.

Ensikoti Pihlassa kaikki sosiaalipalvelu tuotetaan omana toimintana. Ostopalveluna hankitut palvelut ovat siivouspalvelu, itc-palvelu, lääkäripalvelu ja vartiointipalvelu. Tiloista ja niiden kunnossapidosta vastaa vuokranantaja.

Omavalvontasuunnitelman ohella keskeisiä toimintaa ohjaavia suunnitelmia ensikoti Pihlassa ovat muun muassa pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys, lääkehoidon suunnitelma, tietoturvasuunnitelma ja ohje infektioiden torjuntaan.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Ensikoti Pihlan palveluista tiedotetaan eri kanavissa, esimerkiksi sähköiset alustat, alueen tapahtumat ja verkostot ammattilaisten kanssa. Palveluun hakeutuminen voi tapahtua niin, että asiakas ottaa yhteyttä itse tai viranomainen voi ohjata palveluun. Asiakkaan ja lähettäjätahon kanssa arvioidaan yhdessä palvelun sopivuus. Ensikoti Pihlan palvelu on maksullista ja vaatii hyvinvointialueen maksusitoumuksen.

Ensikoti Pihlan ostopalveluna hankkimilla palveluntuottajilla on käytössään organisaatiossaan omat omavalvontasuunnitelmat. Omavalvonnan toteutuminen yksikössä varmistetaan tekemällä yhteistyötä ja ilmoittamalla herkästi mahdollisista poikkeamista palvelun laadussa, sekä

Laatinut	Kaisa Keinänen	Pvm	27.8.2026	Hyv.	Tytti Lintunen	10.9.2026
Seuraava päivitys	7/2027	Pvm		Hyv.		

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/2bfa2d3a-5e07-4be5-8f0d-e9195899941b
visma sign
www.vismasign.com

seuraamalla puutteiden korjaaminen Kuopion ensikotiyhdistyksen palautejärjestelmien (esimerkiksi poikkeamaseurannan) kautta. Asiakkaita ohjataan ilmoittamaan herkästi havaitsemistaan puutteista Ensikoti Pihlan ja ostopalveluna hankittavien palvelujen toiminnassa.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Ensikodin ja avopalveluiden välinen yhteistyö varmistetaan säännöllisellä yhteydenpidolla, sekä asiakkaan suostumuksella tapahtuvalla tiedonkululla. Tavoitteena on turvata palvelujen jatkuvuus ja asiakkaan tarpeita vastaava palvelukokonaisuus.

Ensikotikuntoutusjakson järjestäminen vaatii tiivistä ja säännöllistä yhteistyötä lähettäjätahon kanssa. Tiedonkulku ensikodin ja ulkopuolisten yhteistyötahojen kanssa toteutetaan asiakkaan suostumuksella ja voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Yhteistyötä tehdään muun muassa hyvinvointialueen palveluiden, terveydenhuollon, järjestöjen ja muiden asiakkaan verkostoon kuuluvien toimijoiden kanssa.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaa toiminnanjohtaja Tytti lintunen, tytti.lintunen@kuopionensikoti.fi, 0443697209

Ensikoti Pihlassa valmiudella ja jatkuvuudenhallinnalla tarkoitetaan toimintakyvyn ylläpitämistä normaaliolojen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa siten, että asiakkaiden tarvitsema tuki ja palvelut voidaan toteuttaa mahdollisimman turvallisesti ja keskeytyksettä.

Toiminnan jatkuvuutta varmistetaan ennakoimalla toimintaan kohdistuvia riskejä ja laatimalla toimintatapoja erilaisia häiriötilanteita varten. Tällaisia tilanteita voivat olla esimerkiksi henkilöstön äkilliset poissaolot, tietojärjestelmien häiriöt, toimitiloihin liittyvät ongelmat, sähkö- tai tietoliikennekatkokset sekä muut asiakkaiden palvelujen toteuttamiseen vaikuttavat poikkeustilanteet.

Laatinut	Kaisa Keinänen	Pvm	27.8.2026	Hyv.	Tytti Lintunen	10.9.2026
Seuraava päivitys	7/2027	Pvm		Hyv.		

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/2bfa2d3a-5e07-4be5-8f0d-e9195899941b
visma sign
www.vismasign.com

Toimivuus varmistetaan muun muassa sijaisjärjestelyillä, henkilöstön perehdytyksellä, ajantasaisilla yhteystiedoilla ja toimintaohjeilla, tietoturvallisilla työvälineillä sekä yhteistyöllä organisaation sisällä. Asiakkaiden turvallisuus ja palveluiden jatkuvuus huomioidaan myös riskien arvioinnissa, omavalvonnassa ja henkilöstön säännöllisessä koulutuksessa.

Valmiuteen ja jatkuvuudenhallintaan liittyviä toimintatapoja arvioidaan ja päivitetään säännöllisesti osana omavalvontaa sekä aina mahdollisten häiriötilanteiden jälkeen.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 2.

Taulukko 2: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **jatkuvuutta** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Palvelun tuottaminen keskeytyy henkilöstön sairastumisen vuoksi.	Pieni riski, vaikutus asiakkaaseen suuri.	Työtehtävien priorisointi äkillisen vajeen aikana. Suunnitelmallinen työtehtävien järjestely ennakoitavissa olevan vajeen osalta henkilökunnan kesken. Lyhytaikaisten sijaisten palkkaaminen tarvittaessa.
Palvelun tuottaminen keskeytyy toimitiloihin liittyvän asian vuoksi.	Pieni riski, vaikutus asiakkaaseen suuri.	Selvitetään toimintaohjeet lähettäjätaholta. Keskustellaan mahdollisuuksista lähettäjätahon määrittämien reunaehtojen puitteissa asiakkaan ja mahdollisen läheisverkoston kanssa.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Kuopion ensikotiyhdistyksessä ja ensikoti Pihlassa on käytössä SHQS-laadunhallintajärjestelmä, jonka avulla toiminnan laatua arvioidaan, kehitetään ja seurataan systemaattisesti. Palveluiden vaikuttavuutta ja laatua seurataan keräämällä asiakkailta säännöllisesti Vaikuttavuus esiin -kyselyitä sekä asiakaspalautetta asiakkuuden päättyessä. Lisäksi kerätään myös maksajan taholta viranomaispalautetta, sekä verkostoista sidosryhmäpalautetta. Saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja palveluiden laadun parantamisessa. Tavoitteena on tarjota asiakkaille laadukkaita, vaikuttavia ja heidän tarpeitaan vastaavia palveluja.

Palveluyksikön riskienhallinnasta vastaa toiminnanjohtaja. Riskienhallintaa toteutetaan yhteistyössä henkilöstön kanssa osana päivittäistä toimintaa. Henkilöstö osallistuu riskien tunnistamiseen, arviointiin ja ennaltaehkäisyyn sekä ilmoittaa havaitsemistaan riskeistä ja poikkeamista.

Laatinut	Kaisa Keinänen	Pvm	27.8.2026	Hyv.	Tytti Lintunen	10.9.2026
Seuraava päivitys	7/2027	Pvm		Hyv.		

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/2bfa2d3a-5e07-4be5-8f0d-e9195899941b
visma sign
www.vismasign.com

Poikkeamia käsitellään säännöllisesti henkilöstöpalavereissa ja toimintaa kehitetään havaintojen pohjalta.

Asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan henkilöstön riittävällä osaamisella, perehdytyksellä, yhteisillä toimintatavoilla ja ajantasaisilla ohjeistuksilla. Turvallisuutta edistetään riskien arvioinnilla, poikkeamien käsittelyllä, säännöllisellä koulutuksella sekä asiakastyön suunnitelmallisella toteuttamisella. Havaitut vaaratilanteet ja epäkohdat käsitellään viivytyksettä ja niiden perusteella muutetaan toimintaa.

Digitaaliset ja etäyhteyksin toteutettavat palvelut järjestetään siten, että asiakkaan tietosuoja, tietoturva, osallisuus ja palvelun laatu toteutuvat samalla tavoin kuin kasvokkaisissa palveluissa. Käytössä ovat organisaation hyväksymät ja tietoturvalliset viestintä- ja etäyhteysjärjestelmät. Etäpalveluiden soveltuvuus arvioidaan aina asiakkaan tilanteen ja tarpeiden perusteella.

Etäyhteyksillä toteutettavassa työskentelyssä käytetään ainoastaan työnantajan hyväksymiä ja tietoturvallisia yhteyksiä. Työntekijöillä on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja vahvat salasanat, ja asiakastiedot kirjataan ainoastaan käytössä olevaan asiakastietojärjestelmään. Etätyötä tekevät työntekijät huolehtivat työympäristönsä tietoturvasta ja asiakastietojen luottamuksellisesta käsittelystä.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Palveluyksikkö toimii osoitteessa Kaartokatu 9. Palvelun ollessa luvanvaraista toimintaa, on lupaviranomainen lupaa myöntäessään tarkastanut tilojen sopivuuden palvelun tuottamiseen. Palveluyksikön tilat on peruskorjattu vuonna 2026. Toimitilojen ylläpidosta vastaa vuokranantaja, Niiralan Kulma. Vikatilanteissa, sekä terveellisyyteen ja turvallisuuteen liittyvissä epäkohdissa, tehdään huoltopyyntö kiinteistöhuollolle. Asiakkaiden ja työntekijöiden saatavilla on talonkirja, jossa on nähtävillä kaikki keskeiset yhteystiedot sekä käyttöohjeet.

Kiinteistössä on paloturvallisuuteen ja teknisiin laitteisiin liittyvät valvonta- ja hälytysjärjestelmät. Järjestelmistä ja niiden testauksesta vastaa vuokranantaja. Toiminnanjohtaja sekä ensikodin johtaja vastaa palo- ja pelastusasioiden perehdytyksestä sekä pelastussuunnitelman mukaisesta toiminnasta yksikössä. Turvallisuussyistä yksiköiden ovet pidetään lukossa.

Palveluyksikössä on käytössä vartijapalvelu, joka on kutsuttavissa ennakoiden tai käyttäen kannettavia hätäkutsupainikkeita. Vartija näkee mistä tilasta hälytys on lähtenyt ja osaa tulla automaattisesti paikalle oikeaan tilaan.

Palveluyksikössä on erillinen siivouskomero, jossa siivousvälineitä ja –kemikaaleja säilytetään turvallisesti. Pyykinpesu hoidetaan kodinhoitotilassa, josta löytyy tarvittava laitteisto. Ruuanvalmistus ja -säilytys on järjestetty asianmukaisesti palveluyksikössä ja käytössä on tarvittavat laitteet. Toimintaa ohjaa shqs-laatujärjestelmän osana olevat suunnitelmat ja ohjeet.

Laatinut	Kaisa Keinänen	Pvm	27.8.2026	Hyv.	Tytti Lintunen	10.9.2026
Seuraava päivitys	7/2027	Pvm		Hyv.		

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/2bfa2d3a-5e07-4be5-8f0d-e9195899941b
visma sign
www.vismasign.com

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

- Palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava
  - toiminnanjohtaja Tytti Lintunen p. 0443697209 tytti.lintunen@kuopionensikoti.f
- Tietosuojavastaava
  - toiminnanjohtaja Tytti Lintunen p. 0443697209 tytti.lintunen@kuopionensikoti.f

Jokaisen uuden työntekijän kanssa käydään perehdytyssuunnitelman mukaiset asiat, jossa yhteydessä käydään keskustelu vaitiolovelvollisuudesta ja hän allekirjoittaa vaitiolosopimuksen. Tämän lisäksi uudet työntekijät perehdytetään asiakastietojärjestelmän Sofian käyttöön. Yksikön esihenkilö perehdyttää henkilöstön, opiskelijat ja harjoittelijat tietoturvakäytäntöihin. Uudet työntekijät tekevät tietoturvallisuusperehdytyksen (kanta.fi potilastiedon arkiston verkkokoulutus).

Asiakaskirjaamiseen liittyvä ohjeistus on Ensi- ja turvakotienliiton mukainen. Kirjaukset tehdään Sofia tietojärjestelmään. Tietosuojakäytäntöön liittyvät ohjeet löytyvät Sofian käyttöoppaasta. Jokainen työntekijä noudattaa osaltaan huolellisuutta asiakaskirjauksissa ja tietosuojaasioissa. Tietosuojaseloste löytyy talonkirjasta. Rekisterinpitäjä on asiakkaan kotikunta/hyvinvointialue. Lisätietoja asiaan liittyen saat om**alta työntekijältäsi.**

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Tietoturvasuunnitelma on laadittu ja sen päivittämisestä vastaa toiminnanjohtaja. Suunnitelman toteuttamiseen osallistuvat kaikki yhdistyksen työntekijät. Ensikoti Pihlassa käytetään Sofia-asiakastietojärjestelmää, joka on rekisteröity sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmärekisteriin (Astori).

IT-palvelut hankitaan ITC-Solution Group Oy: lta. Palvelu varmistaa laitteiden, tietoturvallisuuden ja työntekijöiden osaamisen ajantasaisuuden.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Yksikössä noudatetaan hyviä hygieniakäytäntöjä, mm. saatavilla ohjeistus käsienpesuun. Asiakkailla on käytössään huonekohtaiset saniteettitilat, sekä sen lisäksi useita käsienpesupaikkoja yhteiskäytössä olevissa tiloissa. Siivouksen toteuttaa ulkopuolinen toimija kerran viikossa. Muuten tilojen puhtaudesta ja siisteydestä huolehtivat työntekijät asiakkaiden kanssa. Tartuntatautitilanteissa toimitaan viranomaisohjeiden mukaisesti.

Laatujärjestelmä ohjaa infektioiden torjunnassa ja hygieniakäytännöissä. Työntekijät voivat kääntyä infektioiden torjuntaa koskevissa kysymyksissä lähiesihenkilön tai toiminnanjohtajan puoleen. Tarvittaessa ohjausta ja neuvontaa pyydetään hyvinvointialueen infektiontorjunnan asiantuntijoilta, työterveyshuollosta tai tartuntatautiviranomaisilta.

Laatinut	Kaisa Keinänen	Pvm	27.8.2026	Hyv.	Tytti Lintunen	10.9.2026
Seuraava päivitys	7/2027	Pvm		Hyv.		

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/2bfa2d3a-5e07-4be5-8f0d-e9195899941b
visma sign
www.vismasign.com

Syntyvät jätteet lajitellaan kiinteistön ohjeiden mukaisesti. Kiinteistössä on jätekeräys seka-, bio-, lasi-, metalli-, kartonki- ja paperijätteelle. Paristot ja SER-jäte toimitetaan niille kuuluville asemille.

Tarkemmat ohjeistukset ruoankäsittelyyn, siivoukseen ja hygieniakäytöntöihin liittyvät ohjeistukset löytyvät Laatukäsikirjasta ja sen liitteistä. Keskeisimmät siivous- hygienia- ja ruoankäsittelyohjeet löytyvät talonkirjasta.

Ensikoti Pihla on luvanvaraista ympärivuorokautista sosiaalipalvelua, ja toimintaa valvoo ja ohjeistaa ympäristöterveysviranomainen. Ympäristöterveysviranomaiselle on tehty vaadittavat ilmoitukset ja toiminta tarkastetaan sekä ohjeistetaan ympäristöviranomaisen kriteerien mukaisesti.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Palveluyksikössä toteutetaan lääkehoitoa ensikoti Pihlan lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Lääkehoidon suunnitelma on laadittu noudattaen STM:n Turvallinen lääkehoito -opasta. Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty lokakuussa 2025. Päivityksestä vastaa ensikodin johtaja yhdessä lääkehoidosta vastaavan työntekijän ja työryhmän, sekä lääkehoidosta vastaavan lääkärin kanssa. Lääkehoidon suunnitelman päivitys tehdään vuosittain. Lääkehoidon suunnitelman asianmukaisuudesta, toteutumisesta ja seurannasta vastaa palveluyksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri.

Lääkelupakäytännöt on kuvattu palveluyksikön lääkehoidon suunnitelmassa. Lääkehoidon vastaavana toimii ensikoti Pihlassa sairaanhoitaja Henna Raitakivi. Lääkkeiden haittavaikutuksista ilmoitetaan palveluyksikön vastuulääkärin tai asiakkaan vastuulääkärin mukaisesti lääkettä määräävälle taholle. Yhdistyksessä on erillinen dokumentoitu toimintaohje lääkkeiden väärinkäyttö- tai varkaustilanteiden varalta.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Mikäli lähettävä taho edellyttää asiakkaalta päihdeseulaa, lähettävä taho vastaa seulan tarpeen arvioinnista ja päättää, toteutetaanko näytteenotto ensikoti Pihlan palvelupisteessä vai muualla. Ensikoti Pihlassa näytteenoton suorittaa tehtävään perehdytetty työntekijä pikaseulalla. Tarvittaessa näyte voidaan lähettää varmistusanalyysiin, jolloin osa näytteestä säilytetään ensikodin lukitussa tilassa olevassa lukitussa jääkaapissa tutkimuksen valmistumiseen saakka. Seulatulokset kirjataan Sofia-asiakastietojärjestelmään tietosuoja- ja kirjaamiskäytäntöjä noudattaen. Mikäli seulatulos on positiivinen, työntekijä käy tuloksen läpi asiakkaan

Laatinut	Kaisa Keinänen	Pvm	27.8.2026	Hyv.	Tytti Lintunen	10.9.2026
Seuraava päivitys	7/2027	Pvm		Hyv.		

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/2bfa2d3a-5e07-4be5-8f0d-e9195899941b
visma sign
www.vismasign.com

kanssa ja ottaa yhdessä asiakkaan kanssa yhteyttä lähettäjätahoon ja/tai lastensuojeluun, joka arvioi tilanteen ja päättää mahdollisista jatkotoimenpiteistä.

Asiakkaan päihtymystilaa voidaan tarvittaessa arvioida alkometripuhalluksella. Mikäli puhallustulos osoittaa päihtymystä, ollaan asiakkaan kanssa yhteydessä lähettäjätahoon ja/tai lastensuojeluun, joka arvioi tilanteen ja päättää tarvittavista jatkotoimista. Alkometrin vuosittaisesta kalibroinnista vastaa ensikoti Pihlassa vastuutaulukon mukainen työntekijä terveydenhoitaja AMK Reija Hassinen ja varalla sairaanhoitaja AMK Satu Hoffren.

Ensikoti Pihlassa on asiakkaiden käytössä kuumemittari ja verenpainemittari. Terveydenhuollon laitteista vastaa Pihlassa mittalaitteiden vastuuhenkilö Reija Hassinen ja varalla Satu Hoffren. Vastuu mittalaitteiden hankinnasta on ensikodin johtajalla. Jokainen mittaria käyttävä ilmoittaa vastuuhenkilölle, mikäli epäilee mittarin toimintakuntoa.

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Ensikoti Pihlan henkilöstö:
Ensikodin johtaja
Sosiaalityöntekijä
Yhteisöohjaaja
Päiväohjaaja
5 vuorotyötä tekevää ohjaajaa
1 pääasiassa yövuoroa tekevä lähihoitaja

Ensikoti Pihla toimii ympärivuorokautisesti, joten jokaisessa työvuorossa on vähintään yksi työntekijä. Pääsääntöisesti arkisin aamuvuoroissa on noin 2-5 työntekijää, iltavuorossa noin 1-2 työntekijää ja yövuorossa 1 työntekijä. Viikonloppuisin paikalla on yksi työntekijä joka vuorossa. Toiminnan keskeiset foorumit ja pääpaino on arkipäivillä, jolloin henkilöstön tarve on suurempi. Henkilöstöä vahvistetaan tarvittaessa sisäisillä järjestelyillä ja sijaisilla.

Ensikoti Pihlan vakituinen henkilöstö koostuu Valviran rekistereihin merkityistä, vähintään ammattikorkeakoulutasoisesti koulutetuista sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisista. Työyksikössä huolehditaan työtä tukevien rakenteiden toteutumisesta, ja henkilöstö saa säännöllistä työnohjausta asiakastyön tueksi. Esihenkilöt käyvät työntekijöiden kanssa vuosittaiset kehityskeskustelut. Työyhteisössä ylläpidetään avointa ja keskustelevaa ilmapiiriä, jossa jokaisella on mahdollisuus tuoda näkemyksensä esille.

Laatinut	Kaisa Keinänen	Pvm	27.8.2026	Hyv.	Tytti Lintunen	10.9.2026
Seuraava päivitys	7/2027	Pvm		Hyv.		

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/2bfa2d3a-5e07-4be5-8f0d-e9195899941b
visma sign
www.vismasign.com

Henkilöstö osallistuu mahdollisuuksien mukaan Ensi- ja turvakotien liiton työkokouksiin sekä tehtävän edellyttämään täydennyskoulutukseen. Koulutukset toteutetaan vuosittaisen koulutussuunnitelman mukaisesti. Koulutusten toteutumista seurataan osana johtoryhmän työskentelyä, ja siitä raportoidaan vuosikertomuksessa.

Avoimet työtehtävät täytetään tilanteen mukaan kutsumenettelyllä tai sisäisen ja/tai ulkoisen haun kautta. Esihenkilö varmistaa valittavan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön pätevyyden JulkiTerhikki- ja JulkiSuosikki-rekistereistä sekä alkuperäisistä tutkintotodistuksista. Sekä vakituisten työntekijöiden että sijaisten tulee esittää rikosrekisteriote ennen työn aloittamista. Työsuhteissa noudatetaan soveltuvia koeaikoja voimassa olevan lainsäädännön ja työehtosopimuksen mukaisesti.

Uudet työntekijät, sijaiset ja opiskelijat perehdytetään perehdytyssuunnitelman mukaisesti. Perehdytykselle nimetään vastuuhenkilö, mutta siihen osallistuu koko työyhteisö. Lisäksi yhdistyksessä on käytössä uuden työntekijän mentorointikäytäntö.

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

Ensikoti Pihlan henkilöstöllä on velvollisuus toimia huomioiden asiakkaan yhdenvertaisuus, osallisuus ja toiminta asiakkaan oikeuksia kunnioittaen. Yhdistyksen ja ensikoti Pihlan henkilökunnalla on toimintaohjeet niiden tilanteiden varalle, mikäli he huomaavat puutteita asiakkaan kohtelussa.

Asiakkaalla on mahdollisuus ilmoittaa havaitsemansa epäkohta myös työntekijän esihenkilölle, ja tehdä muistutus tai kantelu. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus palveluyksikönyksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutusten ja kanteluiden menettely toteutetaan yhdistyksen yhteisen muistutus- ja kantelumenettelyohjeen ohjaamalla tavalla.

Pohjois-savon hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavina toimivat Kristiina Anttonen ja Teuvo Räsänen. Sosiaaliasiavastaavan puhelinaika arkisin kello 9-11.30, puhelin 044 461 0999

Pohjois-Savon potilasasiavastaavina toimivat Anttonen Kristiina, Autio Raija ja Kivari Arja

KYS potilasasiavastaavien palvelunumero, puh. 044 461 0511

Laatinut	Kaisa Keinänen	Pvm	27.8.2026	Hyv.	Tytti Lintunen	10.9.2026
Seuraava päivitys	7/2027	Pvm		Hyv.		

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/2bfa2d3a-5e07-4be5-8f0d-e9195899941b
visma sign
www.vismasign.com

Perusterveydenhuollon ja yksityisten terveydenhuollon palveluntuottajien potilasasiavastaavien palvelunumero, puh. 044 461 0850.

Potilasasiavastaaviin voi ottaa yhteyttä puhelimitse arkisin kello 9-11.30.

Hyvinvointialue vastaa potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan järjestämisestä järjestämänsä ja tuottamansa sosiaali- ja terveydenhuollon osalta. Yksityisten järjestämien ja tuottamien sote-palveluiden (kuten ensikoti Pihlan) asiavastaavatoiminnasta vastaa se hyvinvointialue, jonka alueella palvelua annetaan, ensikoti Pihlan kohdalla siis Pohjois-Savon hyvinvointialue.

Asiakkaalla on oikeus tehdä palvelusta muistutus palveluyksikköön sekä tarvittaessa kantelu Lupa- ja valvontavirastolle. Mahdolliset valvontaviranomaiselta tulevat ohjaukset ja kannanotot käsitellään yksikössä esimiehen kanssa. Lisätietoa löytyy Lupa- ja valvontaviraston verkkosivuilta (www.lvv.fi)

Muistutus tehdään kirjallisena. Muistutukseen kirjataan mahdollisimman yksityiskohtaisesti, mihin asiaan tai asioihin on tyytymätön palvelussa. Jos mahdollista, muistutukseen nimetään myös henkilö/ henkilöt, joiden toimintaan on tyytymätön. Muistutuksen vastaanottaja toiminnanjohtaja Tytti Lintunen, p. 044 3697209 tytti.lintunen@kuopionensikoti.fi. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 2 viikkoa.

Ensikoti Pihlan yhteiset tilat ovat yhdessä tasossa ja esteettömät. Asiakashuoneista yksi huone on esteetön. Kulku tiloihin tapahtuu katutasosta, hissiä ei tarvita.

Asiakkaiden yhdenvertaisuus ja syrjimättömyys on toiminnassa keskeinen arvo. Yhdistyksessä on toimintaohjeet mahdollisten puutteiden tai loukkausten havaitsemiseen ja niistä ilmoittamiseen, jonka kautta tilanne korjataan.

Ensikoti Pihla on palveluntuottaja ja päätökset tekevä taho on hyvinvointialue tai kunta. Ensikoti Pihlassa ei tehdä itsemääräämisoikeutta koskevia rajoitustoimenpiteitä tai vastaavia päätöksiä vaativia toimenpiteitä.

Asiakkaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus palvelujen suunnittelussa varmistetaan suunnittelemalla palvelu lähtökohtaisesti asiakkaan itsensä ja lähettäjätahon kanssa yhdessä. Asiakasta kuullaan ja häntä tiedotetaan eri vaiheissa. Asiakas osallistuu itseään ja/tai lastaan koskeviin viranomaisneuvotteluihin jo palveluiden suunnitteluvaiheessa sekä läpi palvelujakson. Arjen osalta yhteisökuntoutus keskeisenä menetelmänä, sekä yhteisökuntoutuksen periaatteet, joita Ensikoti Pihlassa noudatetaan, ovat turvaamassa asiakkaan osallisuuden toteutumista.

Laatinut	Kaisa Keinänen	Pvm	27.8.2026	Hyv.	Tytti Lintunen	10.9.2026
Seuraava päivitys	7/2027	Pvm		Hyv.		

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/2bfa2d3a-5e07-4be5-8f0d-e9195899941b
visma sign
www.vismasign.com

Asiakkaan epäasiallisen kohtelun varalle on toimintaohje, jota noudatetaan.

Ensikoti Pihlan luvanvaraisessa palvelussa oleville asiakkaille laaditaan ensikoti Pihlan työskentelyä ohjaava asiakastyön suunnitelma yhdessä asiakkaan, työryhmän ja lähettäjätahon kanssa. Lähettäjätaho laatii lain mukaisen asiakassuunnitelman, joka ohjaa myös Ensikoti Pihlan työskentelyä sekä ensikoti Pihlan asiakastyön suunnitelman laatimista. Lähettäjätahon kirjaama asiakassuunnitelma tarkistetaan asiakassuunnitelmaneuvotteluiden yhteydessä ja tarvittaessa niiden välissä. Sen ohjaamana tarkistetaan Pihlan oma asiakastyön suunnitelma. Asiakastyön suunnitelman toteutumista tarkistetaan Pihlan sisäisten toimintatapojen ja foorumien ohella asiakassuunnitelmaneuvotteluissa yhdessä asiakkaan ja lähettäjätahon kanssa.

Asiakaspalautetta kerätään Vaikuttavuus esiin -kyselyillä asiakkailta säännöllisesti useita kertoja palvelun aikana. Viranomaispalautetta kerätään vähintäänkin jokaisen palvelujakson päättyessä, tarvittaessa myös palvelun aikana. Yhdistyksessä kerätään myös sidosryhmäpalautetta.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Mikäli Kuopion Ensikotiyhdistyksen omassa toiminnassa, tai mahdollisen alihankkijan toiminnassa havaitaan asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantava epäkohta, vakava vaaratapahtuma, vahinko tai sellainen puute, jota ei pystytä korjaamaan omavalvonnan keinoin, palveluntuottaja tekee asiasta viipymättä ilmoituksen palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle. Ilmoituksessa kuvataan havaittu epäkohta tai tapahtuma, sen vaikutukset sekä toteutetut ja suunnitellut korjaavat toimenpiteet. Ilmoitus tehdään salassapitosäännösten estämättä valvontalain 29 §:n mukaisesti.

Jokaisella Kuopion Ensikotiyhdistyksen työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa viipymättä esihenkilölle havaitsemastaan tai tietoonsa saamastaan asiakasturvallisuutta vaarantavasta epäkohdasta, sen uhasta tai muusta lainvastaisesta menettelystä. Jos työntekijä huomaa työssään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hän voi tehdä tästä ilmoituksen. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa. Ilmoitus tehdään suullisesti tai kirjallisesti (Laatukäsikirja, Omavalvonnan liitteet, Toimintaohje henkilökunnalle sosiaalihuoltolain mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta sosiaalihuollon toteuttamisesta) suoraan esihenkilölle sekä yhdistyksen käytössä olevan poikkeama- tai vaaratilanneilmoituskäytännön mukaisesti.

Laatinut	Kaisa Keinänen	Pvm	27.8.2026	Hyv.	Tytti Lintunen	10.9.2026
Seuraava päivitys	7/2027	Pvm		Hyv.		

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/2bfa2d3a-5e07-4be5-8f0d-e9195899941b
visma sign
www.vismasign.com

Esihenkilö vastaa siitä, että asia selvitetään, tarvittavat korjaavat toimenpiteet käynnistetään ja niiden toteutumista seurataan sekä huolehtii asian dokumentoinnista. Vakavat asiakasturvallisuutta vaarantavat tilanteet käsitellään välittömästi, ja tarvittaessa niistä ilmoitetaan palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle. Korjaavien toimenpiteiden vaikuttavuutta arvioidaan henkilöstöpalavereissa osana jatkuvaa laadunhallintaa sekä johtoryhmässä kolme kertaa vuodessa. Tavoitteena on oppiva toimintakulttuuri, jossa virheistä ja läheltä piti -tilanteista opitaan ja niiden uusiutuminen pyritään estämään. Omavalvonnan seurannalla varmistetaan, että sovitut toimenpiteet toteutuvat ja ovat vaikuttavia.
Henkilöstön velvollisuutena on tarvittaessa tehdä lastensuojeluilmoitus, ennakollinen lastensuojeluilmoitus, huoli- tai rikosilmoitus. Ilmoitusvelvollisuudesta kerrotaan asiakkaalle asiakkuuden alkaessa.

Uhkatilanteista tai tapahtuneista vaaratilanteista työntekijä täyttää Sofiassa lomakkeen: *Ilmoitus henkilökuntaan kohdistuvasta uhkasta.* Lomakkeen täyttämisessä auttaa työkaveri, mikäli työntekijä ei siihen itse kykene. Lomake toimitetaan esihenkilölle ja se käsitellään työsuojelutoimikunnassa. Analysoinnin jälkeen sovitaan korjaavista toimenpiteistä ja seurannasta. Tarvittaessa työntekijä saa kriisiapua työtovereilta ja työterveyshuollosta. Tapahtumasta kirjataan poikkeama poikkeamaseurantaan ja se käsitellään yhteisesti tiimissä tilanteen vaatimalla tavalla. Uhka- ja vaaratilanteita käydään läpi omassa työryhmässä ja pohditaan muutosehdotuksia, joilla epäkohta voidaan korjata. Sovitaan muutostoimenpiteet, vastuuhenkilöt ja aikataulut. Sovitaan tarkasteluajankohta sille, miten muutos on toiminut. Kirjatut epäkohdat käsitellään työsuojelutoimikunnassa/johtoryhmässä ja palveluyksikön palavereissa poikkeamaseurannassa. Todetut epäkohdat korjataan tehtyjen päätösten mukaisesti. Em. toiminnan lisäksi asiakkaita koskevista kriiseistä/ uhista/ tapahtumista kirjataan poikkeama poikkeamaseurantaan ja se käsitellään yhteisesti tiimipalaverissa tilanteen vaatimalla tavalla.

Haittatapahtumiin pyritään löytämään ratkaisuja ja parantamisehdotuksia välittömästi tapahtuneen jälkeen. Esihenkilöt ja työsuojelutoimikunta tiedottavat korjaavista toimenpiteistä sovittujen käytänteiden mukaisesti. Esihenkilö tiedottaa yksikköä tiimikokouksissa ja työsuojelutoimikunnalta tulevan tiedon välittäjänä toimii työsuojeluvaltuutettu.
Työntekijät tiedottavat asiakkaita. Mikäli asiasta tulee ilmoittaa myös yhteistyötahoille, huolehtivat työntekijät siitä.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Palveluyksikössä kaikki vaaratapahtumat ja niiden vakavuus arvioidaan niiden toteutuneiden tai mahdollisten seurausten perusteella. Vakavaksi vaaratapahtumaksi katsotaan tapahtuma, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa asiakkaalle, lapselle tai työntekijälle vakavan haitan, vakavan turvallisuusuhan tai merkittävän oikeuksien vaarantumisen. Tapahtuman vakavuuden arvioivat esihenkilö ja työryhmä, jotka päättävät tarvittavista välittömistä toimenpiteistä sekä mahdollisen vakavan vaaratapahtuman tutkinnan käynnistämisestä.

Laatinut	Kaisa Keinänen	Pvm	27.8.2026	Hyv.	Tytti Lintunen	10.9.2026
Seuraava päivitys	7/2027	Pvm		Hyv.		

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/2bfa2d3a-5e07-4be5-8f0d-e9195899941b
visma sign
www.vismasign.com

Palveluyksikössä seurataan asiakas- ja henkilöstöturvallisuutta jatkuvasti poikkeama- ja vaaratapahtumailmoitusten, läheltä piti -tilanteiden, muistutusten, palautteiden, kanteluiden sekä henkilöstön havaintojen avulla. Vakavien vaaratapahtumien tunnistamisella ja arvioinnilla pyritään parantamaan asiakas- ja henkilöstöturvallisuutta sekä ehkäisemään vastaavien tapahtumien toistuminen. Arviointi perustuu systeemilähtöiseen turvallisuusajatteluun, jossa tarkastellaan tapahtumaan vaikuttaneita toiminta-, johtamis-, viestintä- ja toimintaympäristöön liittyviä tekijöitä yksittäisten henkilöiden sijaan.
Tapahtuman vakavuuden arvioivat ensivaiheessa tilanteen havainnut työntekijä ja esihenkilö. Tarvittaessa arviointiin osallistuvat muu työryhmä ja toiminnanjohtaja. Mikäli tapahtuman vakavuudesta ei ole varmuutta, asia käsitellään varovaisuusperiaatteen mukaisesti vakavana vaaratapahtumana siihen saakka, kunnes tutkinnan tarpeesta on tehty arvio.

Kun vakava vaaratapahtuma tunnistetaan, varmistetaan välittömästi asiakkaiden, lasten ja henkilöstön turvallisuus sekä toteutetaan tarvittavat suojaavat toimenpiteet. Tieto välitetään viivytyksettä esihenkilölle sekä tarvittaessa toiminnanjohtajalle. Samalla arvioidaan mahdollisten viranomaisilmoitusten tarve sekä päätetään tutkinnan käynnistämisestä. Jos tilanteen todetaan olevan sellainen fyysisen väkivallan muoto, joka uhkaa henkeä tai terveyttä, asiakkaan uloskirjoitus tai asiakkuuden päättäminen tehdään välittömästi. Asiasta tiedotetaan lähettävää tahoa mahdollisimman pikaisesti.

Arvioinnin aikana huolehditaan henkilöstön asianmukaisesta tuesta. Tarvittaessa käytetään purkukeskusteluja, esihenkilön tukea, työnohjausta sekä työterveyshuollon palveluita. Lisäksi huomioidaan tapahtumaan osallisten työntekijöiden mahdollinen kuormittuminen niin sanotun oheiskärsijän näkökulmasta.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Poikkeamista, haitta- ja vaaratilanteista sekä kohderyhmä- ja sidosryhmäpalautteista tehdään koonnit vuosittain. Toimintaa kehitetään saadun tiedon pohjalta jatkuvan kehittämisen periaatteen mukaisesti sekä vuosittain suunnitelmallisesti seuraavan vuoden toimintasuunnitelmaa laadittaessa.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Poikkeamia ja niiden taustatekijöitä käsitellään yksikön tiimipalaverissa. Suunnitellaan kehittämistoimenpiteet ja määritellään niille vastuuhenkilöt ja aikataulu. Poikkeamaseurantaan kirjataan milloin kehittämistoimenpiteen toteutumista ja sen vaikutusta arvioidaan.

Laatinut	Kaisa Keinänen	Pvm	27.8.2026	Hyv.	Tytti Lintunen	10.9.2026
Seuraava päivitys	7/2027	Pvm		Hyv.		

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/2bfa2d3a-5e07-4be5-8f0d-e9195899941b
visma sign
www.vismasign.com

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Poikkeamat käsitellään työryhmien tiimikokouksissa. Niissä arvioidaan poikkeamiin johtuvia juurisyitä, suunnitellaan kehittämistoimet ja vastuuhenkilöt. Esihenkilöt tiedottavat johtoryhmää ja muita työryhmiä välittömästi, jos poikkeama tai kehittämistoimet koskevat välittömästi muuta yhdistyksen toimintaa. Kolme kertaa vuodessa esihenkilöt tekevät poikkeamakoosteen johtoryhmään, jossa arvioidaan poikkeamaprosessin toimivuutta. Toiminnanjohtajan tekemä poikkeamaseurannan kooste raportoidaan kerran vuodessa hallitukselle.

Asiakaspalautteet käydään läpi osavuosiraportoinnin yhteydessä sekä niistä tehdyt kosteet raportoidaan hallitukselle kerran vuodessa ja rahoittajille sovitusti. Palautteista nousevat kehittämiskohteet huomioidaan työryhmissä jatkuvan kehittämisen periaatteen mukaisesti sekä suunnitelmallisesti seuraavan vuoden toimintasuunnitelmaa laadittaessa.

Riskien arviointi tehdään joka toinen vuosi ja raportoidaan työsuojelutoimikunnalle. Kehittämistoimet ja niiden aikataulutus ja vastuuhenkilöt kirjataan työryhmittäin työsuojelun kehittämisohjelmaan. Toteutumista seurataan ja arvioidaan kaksi kertaa vuodessa.

Palvelun laatua seurataan myös SQHS-ulkoisen auditoinnin laaduntunnustus- ja ylläpitoauditoinneilla sekä tiimien ja johtoryhmän sisäisissä auditoinneissa säännöllisesti. Eri lähteistä nousevat kehittämistarpeet tuodaan esiin yksikön tiimikokouksissa, johtoryhmälle, ja hallitukselle. Esiin nousseita kehittämistarpeista tehdään suunnitelma asian laajuus huomioiden työryhmän kehittämispäivissä, laajennetussa johtoryhmässä tai yhdistyksen yhteisissä kehittämispäivissä. Prosessia johtaa toiminnanjohtaja.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen ja havaittujen puutteiden korjaamisen seuranta on osa yhdistyksen säännönmukaista laatutyötä. Seuranta-aikataulut ja vastuut on kirjattu laatutyön vuosikelloon ja niiden toteutuminen tarkistetaan johdon katselmusten yhteydessä

Seurannasta laaditaan selvitys, joka julkaistaan yhdistyksen nettisivuilla neljän kuukauden välein. Selvityksen laatimisaikataulu sekä vastuu on kirjattu laatutyön vuosikelloon. Vuosikelloon merkitään tehtävän toteutuminen ja sitä seurataan johdon katselmusten yhteydessä

Laatinut	Kaisa Keinänen	Pvm	27.8.2026	Hyv.	Tytti Lintunen	10.9.2026
Seuraava päivitys	7/2027	Pvm		Hyv.		

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/2bfa2d3a-5e07-4be5-8f0d-e9195899941b
visma sign
www.vismasign.com

SIGNATURES ALLEKIRJOITUKSET UNDERSKRIFTER SIGNATURER UNDERSKRIFTER

This document contains 17 pages before this page
Dokumentet inneholder 17 sider før denne siden
Tämä asiakirja sisältää 17 sivua ennen tätä sivua
Dette dokument indeholder 17 sider før denne side
Detta dokument innehåller 17 sidor före denna sida

Tytti Esteri Lintunen
Kuopion Ensikoityhdistys ry, FI06881259, Niiralankatu 25, 70600, Kuopio
ea4b7774-c938-497b-afa4-871602b462e4 - 2026-09-10 13:03:24 UTC +03:00
BankID / MobileID - 333470a0-aa29-452f-9f84-bd05af2c2432 - FI
Representative - Nimenkirjoitusoikeus - Firmateckningsrätt - Representant - Repræsentant

authority to sign	asemavaltuutus	ställningsfullmakt	autoritet til å signere	myndighed til at underskrive
representative	nimenkirjoitusoikeus	firmateckningsrätt	representant	repræsentant
custodial	huoltaja/edunvalvoja	förvaltare	foresatte/verge	frihedsberøvende