

**SÄRKINIEMEN TOIMINTAKESKUS OMAVALVONTA-
SUUNNITELMA**

VERSIO: 4.1/14.1.2021, 4.0/20.4.2020, 3.0. 28.10.2019

Seuraava katselmointi: 14.1.2022

Arkistointi: 4.1 Palvelutoiminta

Laatija: MLST JA TYÖRYHMÄ

Hyväksyjä: pj MLST

1. Omavalvontasuunnitelman sisältö
2. Toimintayksikön tiedot
 - 2.1. Toimintayksikön perustiedot
 - 2.2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet
 - 2.3. Riskinhallinta
3. Asiakkaan asema ja oikeudet
 - 3.1. Hoito- ja palvelusuunnitelma
 - 3.2. Asiakkaan kohtelu
 - 3.3. Asiakkaan osallisuus
 - 3.4. Asiakkaan oikeusturva
4. Palvelun sisällön omavalvonta
 - 4.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta
 - 4.2. Ravitsemus
 - 4.3. Hygieniäkäytännöt
 - 4.4. Terveysten- ja sairaanhoito
 - 4.5. Lääkehoito
 - 4.6. Yhteistyö eri toimijoiden kanssa
5. Asiakasturvallisuus
 - 5.1. Henkilöstö
 - 5.2. Toimitilat
 - 5.3. Teknologiset ratkaisut
 - 5.4. Terveystenhuollon laitteet ja tarvikkeet
6. Asiakas- ja potilastietojen käsittely
7. Omavalvontasuunnitelman seuranta

1. Omavalvontasuunnitelman sisältö

Omavalvonta on ensisijainen laadun ja sisällön valvonnan menetelmä. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvonnassa korostuu palveluntuottajien oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Yksityisillä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajilla on lakisääteinen velvollisuus kirjallisen omavalvontasuunnitelman tekemiseen. Tässä suunnitelmassa on kuvattu Särkiniemen toimintakeskuksen omavalvonnan sisältö ja toimitavat.

2. Toimintayksikön tiedot

2.1. Toimintayksikön perustiedot

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja	Kunnan nimi: Kuopio
Nimi: Savas-Savas-Säätiö sr	Kuntayhtymän nimi:
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0816129-8	Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi	
Särkiniemen toimintakeskus	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen	
Kuopio	

Palvelumuoto; kehitysvammaisille henkilöille päiväaikaistatoimintaa	
Toimintayksikön katuosoite Sammallahdentie 24	
Postinumero 70700	Postitoimipaikka Kuopio
Toimintayksikön vastaava esimies Marja-Liisa Suvikannas-Toivanen	Puhelin 044-4306317
Sähköposti marja-liisa.suvikannas-toivanen@savas.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Ilmoitus yksityisestä sosiaalipalvelutoiminnasta 1.1.2008	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Kehitysvammaisten työ- ja toimintakeskus	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	

2.2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Särkiniemen toimintakeskus tarjoaa päivätoimintapalveluja kehitysvammaisille asiakkaille. Toiminnan lähtökohtana on tarjota asiakkaille mielekästä päiväajan toimintaa. Toimimme tiiviissä yhteistyössä asiakkaiden asumisyksikköjen kanssa. Tavoitteena on, että jokaiselle asiakkaalle löytyy suunnitelmallista toimintaa, jossa hänen osaamisensa ja toimintakykynsä huomioidaan ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan.

Särkiniemen toimintakeskuksen strategisena tavoitteena on asiakaslähtöinen ajattelu- ja toimintatapa. Tavoitteena on, että asiakkaat, läheiset ja sidosryhmät ovat tyytyväisiä toimintakeskuksen toimintaan. Toiminta edellyttää henkilöstöä, joka on työhönsä sitoutunut, osaavaa ja osallistuvaa sekä kehitysmyönteistä. Asumisyksiköistä toimintakeskukseen tulevat ohjaajat tuntevat omat asiakkaansa kokonaisvaltaisesti.

Asiakkailta kerätään järjestelmällisesti palautetta toiminnasta Bikva-arvioitimenetelmän avulla joka toinen vuosi. Tulosten pohjalta syntyy laatukriteereitä, joiden avulla toimintaa kehitetään ja arvioidaan jatkuvasti. Toimintaa ja palvelua arvioidaan ja kehitetään koko ajan laadunhallinta sertifioituneen laatujärjestelmän mukaisesti. Auditoinnit toteutetaan organisaation laatiman erillisen suunnitelman mukaisesti.

2.3. Riskienhallinta

Yksikön omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Haitta- ja vaaratekijöiden arviointi

Toimintakeskuksessa toimimme Savas-Säätiössä yhdessä laadittujen toimintaohjeistusten mukaan. Haitta- ja vaaratekijöiden arviointi tehdään vuosittain. Työsuojelutoimikunta käsittelee arvioinnit ja antaa yksikölle niistä palautteen. Läheltä piti- ja tapaturmatilanteista täytetään Laatuportin ilmoitus, joka käsitellään työkokouksissa.

Palvelutiloja koskevat epäkohdat pyritään korjaamaan välittömästi henkilökunnan kanssa, tarvittaessa käytetään huoltoyhtiötä tai muuta tarvittavia asiantuntijoita. Asiakas siirtoihin ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa teemme yhteistyötä asiakkaan asumisyksikön kanssa. Läheltä piti- tilanteet ja tapaturmat käsitellään henkilökunnan palaverissa aina tapahtuman jälkeen. Kuukausittain olevissa työkokouksissa käydään kaikki Laatuportin kautta tulleet ilmoitukset. Johdonkatselmuksessa käsitellään kooste vuoden tapahtumista ja tarvittavia huomioita kirjataan yksikön toimintasuunnitelmaan. Asiakastyöhön liittyvät vaaratilanteet, esim. haastavan käyttäytymisen tilanteet käsitellään myös asiakkaiden palvelu- ja kuntoutussuunnitelmissa.

Laatupoikkeamat

Laatupoikkeamalla tarkoitetaan epäyhdenmukaisuutta laatuvaatimuksen kanssa.

Laatupoikkeamia ovat esim. epäkohdat palvelussa, poikkeamat palveluprosesseissa, puutteet laiteturvallisuudessa, poikkeamat sopimuksissa, lääkehoitovirheet sekä vaara- ja vahinkotilanteet. Tietoa laatupoikkeamista tuottavat asiakaspalautekyselyt (Bikva-arvioinnit), asiakaspalautetilanteet (yhteisökokoukset, läheistenillat, kuntaneuvottelut), palvelun yhteydessä annetut asiakaspalautteet (sähköinen asiakastietojärjestelmä ja palautelomakkeet), henkilöstöpalautteet (henkilöstön toimivuuskartoitukset, kehittämis-päivät, yhteydenotot työsuojelutoimikuntaan), vaara- ja vahinkotilanteiden arvioinnit, asiakkaan vaaratilanteet, muistutukset, kantelut, viranomaistarkastusten yhteydessä annetut huomautukset (AVIn tarkastukset, työsuojelutarkastukset, asiakkaita sijoittaneiden kuntien tarkastukset ja terveystarkastukset). Yksiköissä noudatetaan organisaation ohjeita nimenomaisen laatupoikkeaman käsittelyssä ja toimitaan niiden mukaisesti. Laatupoikkeamat käsitellään niiden ilmetessä tapauskohtaisesti ja viiveettä toimintatilanteeseen liitettynä asianosaisten ja yksikön työryhmän kanssa. Korjausta /muutosta vaativat toimenpiteet tilanteen korjaamiseksi tai vastaavan tilanteen ehkäisemiseksi tehdään viiveettä. Laatupoikkeamien käsittely tulee dokumentoida. Dokumentaatiosta tulee ilmetä poikkeamien perusteella tehdyt muutostoimenpiteet, niiden vastuutus ja seuranta. Myös seuranta dokumentoidaan. Merkittävistä poikkeamista tiedotetaan Savas-Säätiön johtoa.

Jälkipuinti/ Haastavan tilanteen jälkiselvittely toimintakeksuksessa

Asiakkaiden väliset haastavat tilanteet ja käyttäytyminen (esimerkiksi kiusaaminen, henkinen/fyysinen väkivalta ym.) selvitetään ja niihin puututaan aina sekä käydään läpi sopivalla tavalla mahdollisimman pian tilanteen jälkeen. Ohjaajien tapa puuttua ja käydä asiaa läpi viestii myös asiakkaille, että toimintakeksuksessa ei hyväksytä minkäänlaista väkivaltaa ja kiusaamista ja täällä on kaikilla turvallista olla.

Asiakkaiden kanssa tilannetta läpi käydessä huomioidaan yksilölliset kommunikaatiokeinot. Asiakkaiden kanssa kerrataan toimintakeksuksen sääntöjä, jotka on yhdessä sovittuja ja keskustellaan yleisesti miten eri tilanteissa käyttäydytään, miten tunteita voi näyttää ja mielipahaa purkaa. Jälkipuinti-keskustelu käydään mahdollisimman pian tapahtuneen jälkeen, mutta vasta sitten kun tunteet ovat laantuneet. Keskusteluun varataan rauhallinen paikka ja tarpeeksi aikaa. Asiakkaille on oikeus myös olla puhumatta asiasta ja kaikki eivät halua/tarvitse keskustelua. Kuitenkin kaikilla on velvollisuus selvittää asiat, kantaa vastuunsa tekemisistä ja

pyytää anteeksi tarvittaessa. Ohjaaja tekee tarvittavat kirjaukset sähköisen asiakastietojärjestelmään ja ilmoittaa asiakkaan asumisyksikköön ja tarvittaessa läheisille tapahtuneesta. Asioiden selvittämisen jälkeenkin tapahtunut voi silti painaa mielessä, ohjaajat tiedustelevat ja seuraavat asiakkaiden vointia.

Asiakkaan haastavaa käyttäytymistä ohjaajaa kohtaan tapahtuu myös välillä. Näiden tilanteiden jälkeen on myös tärkeää keskustella tapahtuneesta. Pohditaan mitä tilanteessa tapahtui, miltä tuntuu, miksi näin kävi, olisiko tämän voinut välttää, mitä seuraavalla kerralla voisi tehdä toisin jne. Asiakkaan kanssa keskustellaan siitä, että tunteista ja niiden käsittelemisestä sekä pohditaan tunteiden näyttämiseen muuta tapaa kuin väkivalta. Jos tilanteessa on ollut lähellä/kuuloetäisyydellä muita asiakkaita, tilannetta käydään läpi myös heidän kanssaan, jotta asiakkaille ei jää esimerkiksi pelkotiloja. Toimintakeksuksessa kerrataan sääntöjä yhteisökokouksissa ja tarvittaessa muokataan niitä.

Asiakasturvallisuussuunnitelma

Savas-Säätiöllä on laadittu asiakasturvallisuussuunnitelma, jonka ohjeistuksien mukaan myös Särkiniemen toimintakeskus toimii. Savon Vammaisasunto Savas-Säätiössä asiakasta koskevaan hoito- ja ohjaustyöhön liittyvä turvallisuus on jaettu asiakasturvallisuus, fyysisen turvallisuus ja tietoturvallisuus osa-alueisiin.

Asiakasturvallisuus osa-alue sisältää asiakkaan hoidon, lääkehoidon ja laitteiden turvallisuuden. Hoidon turvallisuudella tarkoitetaan sekä itse hoitomenetelmien turvallisuutta että niiden toteuttamisen turvallisuutta. Hoitoon liittyvistä laatupoikkeamista saattaa aiheutua asiakkaalle haittaa tai vahinkoa tai siitä saatetaan välttyä, vaikka toiminta ei olisikaan ollut turvallista. Hoidon turvallisuuden tavoitteena on toiminnasta aiheutuvien haittojen ja vammojen ehkäiseminen, välttäminen ja lievittäminen. Kun asiakas kokee tulleen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa väärin hoidetuksi, kohdelluksi tai kaipaa neuvoja oikeuksistaan, hän voi selvittää tilannettaan sosiaaliasiamiehen tai potilasasiamiehen kanssa. Asiakkaalle aiheutettu vahinkotapahtuma on kirjattava asiakastietoihin ja siitä on ilmoitettava ensi tilassa läheisille. Tapahtumasta on tarvittaessa oltava yhteydessä myös terveydenhuoltoon.

Toimintakeskuksessa on sosiaalihuollon toimiluvat, ei tehdä luvanvaraisia terveydenhuollollisia toimenpiteitä. Tarvittaessa asiakkaat käyttävät kotikuntansa terveydenhuollon palveluja muiden kuntalaisten tapaan.

Fyysinen turvallisuus sisältää turvallisuusjärjestelmät, avainturvallisuuden, asukkaan omaisuuteen kohdistuvat vahingot, asukkaan katoamisen ja karkaamisen, paloturvallisuuden ja muun ympäristöturvallisuuden, uhka- ja väkivaltatilanteet ja rikosturvallisuuden ohjeet. Tietoturvallisuus osa-alue kattaa laitteisto-, ohjelmisto- ja käyttöturvallisuuden ohjeistuksen.

Toimintakeskukselle on hankittu hälytysrannekkeet työntekijöille yksintyöskentely tilanteisiin. Apupyynnö tulee palvelukodille. Myös vartiointiliikkeen palveluja on mahdollista tarvittaessa käyttää ja henkilöstöä on ohjeistettu asiasta. Kaikkiin toimintakeskuksen puhelimiin on laitettu vartiointin yhteystiedot.

Toimintakeskuksen ohjaajilla on yleisavaimet ja tunnukset hälytysjärjestelmään. Kaikista avaimista pidetään avaintenvalvontarekisteriä.

3.Asiakkaan asema ja oikeudet

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista ohjaa toimintaa. Asiakkaalle ja hänen edunvalvojalleen on laki esitelty pääkohdittain asiakasoppaassa ja asiaa käydään läpi yhteisökokouksissa säännöllisin väliajoin.

Palvelutarpeen arviointi ja palvelusuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan, läheisten, palvelukodin ja kaupungin erityisneuvolan kanssa.

Asumisyksiköissä asuville asiakkaille laaditaan Messi, jossa asiakkaan kanssa käydään läpi asiakkaan asema ja oikeudet- asiakaskohtainen muistilista, jonka avulla ohjaaja kertoo eri kommunikaatiokeinoja käyttäen asiakkaalle mm. rekisteriselosteen tarkoituksen ja asiakastietojen käsittelyn, valokuva-, videointi- ym. suostumukset, sosiaaliasiamiehen tehtävänkuvan ja yhteystiedot, palaute- ja muistutusmenettely, asiakkaan asumisen tavoitteista, omavalvontasuunnitelmasta. Asioista tiedottamisen jälkeen kirjataan kertojan nimi ja päivämäärä asiakirjaan

3.1. Hoito- ja palvelusuunnitelma

Kuopion kaupungin erityisneuvolan henkilökunta laatii yhdessä asiakkaan, läheisten ja palvelukodin ja tarvittaessa muiden asiantuntijoiden kanssa hoito- ja palvelusuunnitelman, johon kirjataan asiakkaan toimintakykyyn, opiskelu-, päivä- ja työtoimintaan, asumiseen, kuntoutukseen ja apuvälineisiin liittyvät asiat ja päätökset. Myös toimintakeskuksen ohjaajat ovat hyvin perillä palvelusuunnitelman sisällöstä. Ohjaajat seuraavat palvelusuunnitelmassa sovittujen asioiden toteutumista ja ovat tarvittaessa yhteyksissä erityisneuvolaan.

Asumisyksiköissä asiakkaalle tehdään Domacare- järjestelmään päivätoiminnalle omat henkilökohtaiset tavoitteet, kuten asumiseenkin. Asiakkaalle laaditaan asumisyksiköissä myös toimintakyvyn arviointi Rai-Id, joka ohjaa toimintaa myös päivätoiminnassa.

3.2. Asiakkaan kohtelu

Asiakasta kohdellaan kunnioittavasti. Toimintakeskuksessa korostetaan ja pyritään vahvistamaan asiakkaiden itsemääräämisoikeutta, jolla tarkoitetaan yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään ja päättää hoidosta ja palveluista.

Asiakkaiden omat mielipiteet, tahdon ilmaisut ja mielenkiinnon kohteet otetaan huomioon arjessa. Asiakkailla on mahdollisuus tehdä päätöksiä ja vaikuttaa esimerkiksi päivätoiminnan sisältöön sekä vapaa-ajan toimintoihin.

Palautetta toiminnasta ja toiveita kerätään asiakkailta säännöllisesti ja toimintaa muokataan sen mukaan. Kommunikaatiolla on suuri merkitys itsemääräämisoikeuden toteutumisessa. Toimintakeskuksella pyritään huomioimaan yksilöllisesti kommunikaatio- ja vuorovaikutustarpeet ja -keinot. Henkilöstöllä on kommunikaatio-osaamista ja siihen koulutaudutaan tarpeen mukaan. Ohjaajat auttavat asiakasta tekemään itse päätöksiä tuoden eri vaihtoehtoja ja niiden seurauksia esille asiakkaalle sopivalla kommunikaatitavalla. Ohjaajat saavat koulutusta itsemääräämisoikeuteen liittyvissä asioissa.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamista voidaan joutua joskus toteuttamaan äkillisissä tilanteissa. Rajoitustoimenpiteiden on oltava hoidollisesti perusteltuja, välttämättömiä ja tarkoitukseen

sopivia ja muut, lievemmat keinot, eivät ole soveltuvia tai riittäviä. Rajoitustoimenpiteiden käyttö on lopetettava heti, kun se ei ole enää välttämätöntä tai jos asiakkaan turvallisuus vaarantuu. Lakiesitys sosiaalihuollon asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytön edellytyksistä on vireillä ja se sisältää esityksen mm. vahvistaa asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeutta, ennaltaehkäistä rajoitustoimenpiteiden käyttöä, varmistaa ja itsemääräämisoikeutta rajoitetaan vain silloin, kun se on välttämätöntä.

Asiakkaiden taholta tulevissa väkivalta- ja uhkatilanteissa toimintaa ohjaa erillinen rajoitus -ja turvatoimenpideohjeistus. Siinä kuvataan, miten uhka- ja väkivaltatilanteita hallitaan, kirjataan ja seurataan. Suunnitelmasta löytyvät myös lupalomakkeet sekä menettelytapaohjeet erilaisiin rajoitustilanteisiin. Asiakasta kohdanneesta tapaturma- tai vaaratilanteesta tiedotetaan läheisiä ja palvelukotia puhelimitse mahdollisimman nopeasti. Sosiaalihuoltolaki velvoittaa jokaista työntekijää ilmoittamaan huomioistaan asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta esimiehelleen. Savas-Säätiö on ohjeistanut henkilökunnan, kuinka menetellään tällaisen tapauksen ilmitulossa.

3.3. Asiakkaan osallisuus

Savas-Säätiö on laatinut palautejärjestelmän. Toimiva asiakaspalautejärjestelmä varmistaa asiakasnäkökulman toteutumista Savas-Säätiön palvelutoiminnassa ja tukee Savas-Säätiön palvelujen kehittämistä ja laadunhallintaa. Samalla se varmistaa asiakkaan oikeuksien toteutumisen sosiaalihuollon asiakaslaissa säädetyllä tavalla. Hyvä palautejärjestelmä varmistaa myös työntekijälle hänelle laissa säädetyt oikeusturvan toteutumisen. Palautetta kerätään Bikva-arvioinnin kautta asiakkailta, läheisiltä, työntekijöiltä, johdolta ja sidosryhmiltä. Saatu palaute saatetaan palvelutoiminnan laadun kehittämiseksi henkilöstön tietoon.

Arjessa saadaan myös suoraa palautetta asiakkailta, läheisiltä, johdolta ja sidosryhmiltä. Esitetty epäkohta pyritään selvittämään heti keskustellen ja neuvotellen. Asiakkaalla on oikeus saada henkilökunnalta suullinen selvitys asiasta välittömästi. Jos kaikkia tarvittavia tietoja ei ole tilanteessa saatavilla, selvitys annetaan myöhempänä esittäjälle luvattuna ajankohtana, kuitenkin viimeistään viikon kuluessa, ellei erikseen toisin sovita. Palaute ja sen johdosta suoritettujen toimenpiteet on kirjattava asiakaskohtaisessa palautteessa asiakastietojärjestelmään (huomion laatu palaute), yksilöimättömät ja yleiset palautteet kirjataan sähköisesti Laatuporttiin laatu- tai

turvallisuushavaintona. Sidosryhmillä on myös mahdollisuus antaa palaute kirjallisena. Palaute on saatettava muun työryhmän ja yksikön esimiehen tiedoksi.

Toimintakeskuksen asiakkaille ja läheisille on tiedotettu menettelystä. Ohjeet ja lomakkeet löytyvät asiakkaiden ja läheisten ilmoitustaululta. Palautteet käsitellään henkilöstön kanssa. Savas-Säätiön johto ja hallitus käsittelevät myös kaikki palautteet. Esimerkiksi Bikva-arvioinnista saadun palautteen kautta syntyvät laatukriteerit, jonka pohjalta toimintaa kehitetään. Palaute toimii suunnittelun pohjana, esimerkiksi päivätoimintojen suunnittelussa. Bikva-arvioinnin kautta saadaan tietoa päivätoimintaan liittyvistä asioista, ilmapiiristä, hoidon ja huolenpidon laadusta, henkilöstön koulutuksesta, terveysasioista ym. Asiakkailta kysytään palautetta ja toiveita toimintaan liittyen joka päivä arjessa, mutta myös vuosikellon mukaan suunnitellessa toimintaa eri vuodenajoille. Palautteet käydään läpi viikko- ja työkokouksissa sekä asiakkaiden kanssa yhteisökokouksissa.

3.4. Asiakkaan oikeusturva

Asiakkaalla on edellä kuvatun palautejärjestelmän lisäksi oikeus tehdä epäkohdaksi kokemastaan asiasta kirjallinen muistutus toimintayksikön vastuuhenkilöille. Muistutus tehdään vapaa-muotoisesti tai siihen tarkoitettulla lomakkeella, jonka saa Savas-Säätiön toimintayksikön asiakaskansiossa, henkilökunnalta tai kotikunnan sosiaaliasiamieheltä. Tarvittaessa muistutuksen tekemisessä avustaa sosiaaliasiamies, jonka yhteystiedot ovat toimintayksikön ilmoitustaululla ja asiakaskansiossa. Toimintayksikön vastuuhenkilö antaa muistutuksen johdosta kirjallisen selvityksen asiakkaalle tai hänen edustajalleen kahden viikon kuluessa muistutuksen saapumisesta. Ellei asiakas tai hänen edustajansa ole tyytyväinen Savas-Säätiön oman palaute- ja muistutusjärjestelmän kautta saamaansa selvitykseen ja mahdollisiin asiaa korjaaviin toimenpiteisiin, hän voi tehdä asiasta esim. sosiaaliasiamiehen ohjaamana tai oikeusaputoimiston avustamana kantelun toimintaa valvovalle viranomaiselle. Muistutuksen asiakas voi toimittaa joko suoraan toimintayksikön esimiehelle tai Savas-Säätiön toimistoon.

Sosiaaliasiamiehinä toimii Antero Nissinen.

puh. 044 718 3308

puhelinajat ma - to klo 9 - 11.30

sosiaaliasiamies(at)kuopio.fi

www.kuopio.fi/web/sosiaalipalvelut/sosiaaliasiamies

Sosiaalihuollon asiakas- ja potilaslaki edellyttävät, että jokaisessa kunnassa ja terveydenhuollon toimintayksikössä on oltava sosiaali- ja potilasasiamies. Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävä on mm. neuvoa asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa ja eri oikeuksien vireillepanossa, avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä, tiedottaa palvelunkäyttäjien oikeuksista, toimia tarvittaessa sovittelijana viranomaisen ja palvelunkäyttäjän välillä ja toimia muutoinkin palvelunkäyttäjien oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi, seurata palvelunkäyttäjien oikeuksien ja aseman kehitystä ja antaa siitä vuosittain selvitys kunnanhallitukselle. Palvelut ovat asiakkaalle maksuttomia. Henkilökohtainen tapaaminen asiamiehen kanssa järjestetään tarvittaessa.

4. Palvelun sisällön omavalvonta

4.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden yksilöllistä elämän suunnittelua ohjaa yksilökeskeiset elämän suunnittelun välineet. Asiakkaiden päivätoiminnan tavoitteet laaditaan asiakastietojärjestelmään yhdessä asukkaan kanssa. Tavoitteita seurataan kolmen kuukauden välein. Asiakkaiden ja heidän läheisten kanssa pidetään vuosittain yhteistyöpalaveri, jossa käydään myös päivätoimintaan liittyvät asiat. Asiakas osallistuu palaverin suunnitteluun ja toteutukseen yhdessä ohjaajan kanssa omien voimavarojensa mukaan.

Asiakkaat osallistuvat päivätoimintaan yhteisen viikko-ohjelman mukaisesti, jonka toiminnan sisältöön on asukkailla mahdollisuus vaikuttaa omien tavoitteiden, toiveiden ja Bikva-arvioinnin kautta.

Päivätoiminnassa on yhteinen viikko-ohjelma, joka on yksilöity kunkin asiakkaan toiveiden ja tavoitteiden mukaiseksi. Päivätoiminnan prosessin toimivuutta ja arjen käytäntöjä arvioidaan kaksi kertaa vuodessa järjestettävissä suunnittelupäivissä. Palaveriin osallistuu palvelukodin nimetyt päivätoiminnan vastuuohjaajat ja palvelukodin johtaja. Päivätoiminnasta saatu palaute otetaan

huomioon toiminnan suunnittelussa ja siihen pyritään reagoimaan mahdollisimman pian arjessa. Palvelukodin asukkaiden päivätoiminta on arkipäivisin ja toimintaa toteutetaan toimintakeskuksella sekä palvelukodilla. Toimintaa toteutetaan viikko-ohjelman mukaisesti. Toiminnan suunnittelussa huomioidaan asiakkaiden toiveet ja jokaisen yksilölliset tarpeet. Syksystä 2019 alkaen toimintakeskuksella on toteutettu päivätoimintaa kurssimuotoisena. Asiakkaat voivat valita mie-
leisiä kursseja päivätoiminnan sisällöksi.

4.2. Ravitseminen

Toimintakeskuksen asiakkaat ruokailevat pääsääntöisesti omissa asumisyksiköissään ennen tai jälkeen päiväaikaisen toiminnan.

Toimintakeskuksessa voidaan tehdä esim. leipomuksia päiväaikaisena toimintana, jolloin siihen osallistuu halukkaita asiakkaita. Ohjaajan tehtävänä on tarkasti huomioida hygienian ohjeistukset näissä tilanteissa.

4.3. Hygieniakäytännöt

Jokaisella työntekijällä on voimassa oleva hygieniapassi ja työntekijät toimittavat salmonella to-
distuksen Savas-Säätiön ohjeistuksen mukaisesti.

Toimintakeskuksessa on kodinhoitohuoneessa pyykinpesukone, jolla pestään tarvittaessa likaan-
tuneet tekstiilit. Eriteppyykki pestään erillisenä pesuna ja pesuohjelman päätyttyä pyykkikoneessa
pestään pelkästään koneen puhdistava pesu korkeassa lämpötilassa.

4.4. Terveysten- ja sairaanhoito

Toimintakeskuksen asiakkaat käyttävät terveyskeskuksen omalääkärin ja hammaslääkärin pal-
veluita asumisyksikköjensä kautta. Kiireellisissä tilanteissa toimintakeskuksesta tilataan ambu-
lanssi Kuopion Yliopistollisen sairaalan päivystykseen, josta järjestetään tarvittaessa jatkohoito.

Äkillisen kuolemantapauksen sattuessa soitetaan ambulanssi. Ambulanssi-henkilökunta kutsuu
tarvittaessa paikalle lääkäriä/poliisin. Poliisi tekee tapaus selvityksen lain määräämällä tavalla ja
ratkaisee jatkotoimenpiteet. Työntekijä toimii poliisin ja ensihoidon ohjeiden mukaan.

4.5. Lääkehoito

Mikäli toimintakeskuksessa toteutetaan lääkehoitoa, se tapahtuu asiakkaan palvelukodilla laaditun suunnitelman mukaisesti. Palvelukodeilla on omat lääkehuollon suunnitelmat, jotka päivitetään vuosittain ja aina jos muutoksia tulee. Yksikössä on laadittu luparekisteri työntekijöistä, joilla on tarvittava koulutus ja perehdytys lääkehuollon toteuttamiseen yksikössä ja toimiessaan toimintakeskuksessa. Erityisneuvolan lääkäri tarkistaa suunnitelman ja vahvistaa rekisterin.

4.6. Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Yhteydenpito läheisiin tapahtuu pääasiallisesti asumisyksiköissä. Läheiset ovat tervetulleita myös tutustumaan toimintakeskuksen arkeen. Yhteydenpitoa voidaan toteuttaa myös puhelimitse tai sähköpostin välityksellä. Sähköpostin käytössä huomioidaan tietoturvarajoitteet (Tietosuojavaltuutetun toimiston antama ohje Sähköpostin käytöstä sosiaalihuollossa (päiv15.9.2010)).

Kotikunnan viranomaisiin ja muihin (viranomais)yhteistyötahoihin käytössä on henkilökohtaiset tapaamiset, neuvottelut (mm vuosittaiset kuntaneuvottelut), puhelin, sähköposti, nettisivut.

5. Asiakasturvallisuus

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Särkiniemen toimintakeskus on liitetty Särkiniemen palvelukodin pelastussuunnitelmaan ja turvallisuusselvitykseen, jotka molemmat päivitetään määräajoin. Paloviranomaiset tekevät tarkistuksia nykykäytännön mukaan joka toinen vuosi. Toimintakeskuksessa on automaattinen paloilmoitin- ja sprinklerijärjestelmä. Näiden toimivuudesta vastaa huoltoyhtiö. Toimintakeskuksessa järjestetään suunnitelman mukaisesti asiakkaille poistumisharjoituksia, jotka ovat samalla henkilöstön oppimistilanteita. Harjoituksista laaditaan raportti, johon kirjataan mm. mitä on tapahtunut, miten on toimittu, mikä meni hyvin, missä on

parannettavaa. Henkilöstö käy omien työyksikköjen turvakorttikoulutuksissa vähintään 5 vuoden ja hätäensiapu ja alkusammutuskoulutuksissa vähintään kolmen vuoden välein.

5.1. Henkilöstö

Toimintakeskuksella on tällä hetkellä kaksi työntekijää, lähihoitajia, joista toinen hoitaa Savas-autolla kuljetuksia ja pieni osa työajasta ryhmän ohjaamiseen toimintakeskuksella. Toisen tehtävävuoro pitää sisällään toimintakeskuksesta ulospäin suuntautuva toiminta.

Muut toimintakeskuksella työskentelevät ohjaajat tulevat asiakkaiden mukana asumisyksiköistä. Kaiken kaikkiaan heitä on 3-4 kpl, jotka vaihtuvat työvuorosuunnitelmien mukaisesti 3 viikon sykleissä. Koulutukseltaan nämä henkilöt ovat lähihoitajia, sosionomeja tai sosiaalihoitajia.

Toimintakeskuksen johtaja on koulutukseltaan YTM ja sosionomi AMK.

Savas-Säätiön vakituisilta työntekijöiltä vaaditaan sosiaali- tai terveydenhuollon koulutus. Koulutuksen lisäksi rekrytoinnissa painottuu asukkaiden tarpeet mm. kommunikaatiossa. Vakituiset vakanssit laitetaan julkiseen hakuun. Rekrytoinnin suorittaa palveluyksiköiden johtaja ja yksikön johtaja. Arjessa käytetään sijaisia pidempien työlomien sijaistuksiin. Lyhyet keikkaluontoiset sijaisuudet katsotaan aina tilanteen mukaan. Lähtökohta on taata turvallinen päiväaikainen toiminta ja siihen riittävä resurssi. Sijaisia ja vakituista henkilökuntaa perehdytettäessä käytetään Savas-Säätiön yhteistä perehdytyslomaketta, jonka täyttämisestä vastaavat ko. työntekijä ja yksikön johtaja. Palautetta perehdytyksestä pyydetään sähköisen lomakkeen kautta niin sijaisilta, opiskelijoita kuin pois lähteviltä työntekijöiltä. Palautteet käsitellään viimeistään vuotuisessa johdonkatselmuksessa.

Työntekijöillä on henkilökohtaiset tunnukset sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Jokainen tunnus saatuaan on saanut myös käyttäjäsitoumuksen ja tietosuojaohteet. Opiskelijoilla ja sijaisilla tunnukset ovat voimassa määrä ajan.

Tällä hetkellä työntekijöiden koulutussuunnitelma on palvelukotien yhteydessä.

Vuosittain tullaan pitämään kehityskeskustelut, joissa kehityskeskusteluissa laaditaan henkilökohtainen kehityssuunnitelma, jonka toteutumista arvioidaan seuraavassa

keskustelussa. Palvelukodeista tuleville työntekijöille pidetään ryhmämuotoinen kehityskeskustelu.

Sairauspoissaoloja seurataan ja yksiön esimies puuttuu niihen tarpeen mukaan, varhaisen välittämisen mallin kautta. Vuosittain yksiköt saavat neljä tuntia työaikaa sekä rahoitusta yhdessä toteutettavaan tyhytoimintaan. Toimintakeskukselle palkattu henkilöstöä kuullaan ja sovitaan pidetäänkö oma tyhy vai ollaanko osana Särkiniemen palvelukodin tyhyä. Kaikille toimintakeskuksessa työskenteleville järjestetään yhteinen suunnittelu/kehittämispäivä, jossa voidaan sopia yhteisistä käytänteistä ja suunnitella tulevaa. Lisäksi työnantaja antaa liikunta-/kulttuuriseteleitä työntekijöiden henkilö-kohtaiseen käyttöön ns. e-passi. Työnantaja järjestää myös pari kertaa vuodessa osittain kustannettuja yhteisiä tyhy-matkoja halukkaille.

Savas-Säätiössä on laadittu henkilöstöpoliittinen ohjelma. Vuosittain kootaan henkilöstöraportti, joka kuvaa henkilöstön voimavaroja ja kehittymistä sekä kehittämistarpeita.

5.2. Toimitilat

Toimintakeskuksen toimitilat ovat rakennettu 1998. Kiinteistön kunnossapitosuunnitelma on laadittu ja sitä noudatetaan. Toimintakeskuksella on päivätoimintaan suunnitellut tilat Särkiniemen palvelukodin pihapiirissä. Tilat ovat muunneltavissa erilaisiin toimintoihin. Keittiötila ja Sali muodostavat avaran suuren tilan. Yhdestä huoneesta on tehty ns. aistihuone. Toimintakeskuksella on tila, jossa on mahdollista tehdä puutöitä. Wc-tiloissa on huomioitu pyörätuolien käyttäjät ja turvallisuus näkökohdat. Toimitiloja on remontoitu mittavasti vuonna 2019. Asiakkaita ja henkilökuntaa kuultiin ja heidän toiveita otettiin huomioon remontin suunnittelussa.

Henkilökunnalla on pukeutumis- ja wc-tilat. Iltaisin, päivätoiminnan jälkeen tilassa on mahdollisuus pelata pelejä, katsella televisiota ja viettää aikaa yhdessä. Tilassa järjestetään myös yhteisiä tapahtumia, esimerkiksi musiikkikerho, yhteisökokouksia, läheisteniltoja ja hartaushetkiä.

Siivousjärjestelyt on hoidettu vastuualueen ja vastuupäivien avulla. Asiakkaat voivat osallistua siivoukseen omien voimavarojen mukaan. Pihapiirissä on roskakatos, josta löytyy biojäte, lehti-, metalli-, lasi ja kartonkikeräys ja sekajäteastiat. Jäteukko huolehtii niiden tyhjennyksestä. Muovijätteelle on oma keräyssäiliö.

Kiinteistöhuollon tehtävistä huolehtii huoltofirma.

Kesällä 2019 on toimintakeskuksen tiloihin tehty remontti, jolloin yhteinen iso tila remontoitiin katoista lattiaan ja lisättiin säilytysmahdollisuuksia. Samalla remontoitiin toimisto tila, joka muutettiin syksyllä esimiehen työtilaksi. Toimintakeskuksen henkilöstölle tehtiin työpiste yhteiseen tilaan. Jatkossa työpisteelle on vähemmän käyttöä, koska siirrytään mobiilikirjauksiin.

5.3. Teknologiset ratkaisut

Toimintakeskukselle ja palvelukodille on laadittu yhteinen palo- ja pelastussuunnitelma yhdessä palo- ja pelastusviranomaisten kanssa. Palvelukodeilla asiakkaila on käytössä turvapuhelin ja rannekkeet, joihin tulee hälytys nappia painamalla. Usealla asukkaalla on käytössään edellä mainittu turvaranneke, josta hälytys tulee työntekijälle turvapuhelimeen. Tarvittaessa turvarannekeita voidaan antaa asukkaalle heidän turvallisuuden takaamiseksi myös toimintakeskuksella.

Asiakasturvallisuuden kehittämiseksi painotamme laitteiden asianmukaista käyttöä, palo- ja pelastussuunnitelman päivitystä kerran vuodessa tai tarvittaessa, poistumisharjoitusten järjestämisestä vähintään kerran vuodessa, henkilökunnan säännöllinen turvakorttikoulutus ja kriisinhallintasuunnitelman päivitys tarvittaessa.

Toimintakeskukseen on hankittu 2019-2020 uudet tietokoneet, tabletti ja Yeti -tabletti sekä iso televisio. 2020 tuli käyttöön myös Jabra kaiutin-mikrofonit, jotka helpottavat etäyhteyksien luomista.

5.4. Terveystenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 625/2010). Hoitotilanteisiin toimintakeskuksella käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, kuulolaitteet, silmälasit. Sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköt vastaavat laitteiden turvallisesta, käyttöohjeen mukaisesta käytöstä vaaratilanneilmoituksen tekemisestä,

käyttökoulutuksen riittävydestä, laitteiden oikeasta asennuksesta ja säännöllisistä huolloista, itse valmistamiensa laitteiden vaatimusten mukaisuudesta. Sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköllä on oltava nimetty vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että toimintayksikössä noudatetaan lakia ja sen nojalla annettuja määräyksiä. Savas-Säätiön toimintayksiköissä vastuuhenkilö on yksikön esimies Marja-Liisa Suvikannas-Toivanen (marja-liisa.suvikannas-toivanen@savas.fi)

Toimintayksiköllä on oltava seurantajärjestelmä laitteiden ja niiden käytön turvallisuuden varmistamiseksi. Savas-Säätiön toimintayksiköissä pidetään siellä käytettävissä terveydenhuollon laitteista luetteloa ja laitekohtaista laitekorttia. Laiteluetteloa ja – korttia pidetään niistä laitteista, joita kalibroidaan tai huolletaan, ei siis esim. silmälaseista. Yksikön ensiapuvälineistä on erillinen luettelo ja tarkastuslista, joten niistä ei pidetä laitekorttia.

Terveydenhuollon laiteluetteloon merkitään ne yksikön terveydenhuollon laitteet, jotka ovat Savaksen omistuksessa tai lainaamia. Laiteluettelon ajantasaisuudesta vastaa yksikön esimies. Laitekohtaista laitekorttia pidetään sekä Savaksen yksikön omistamista/lainaamista terveydenhuollon laitteista, että asiakkaan omistamista/lainaamista terveydenhuollon laitteista. Laitekorttiin kirjataan tehdyt kalibroinnit, huollot sekä häiriötilanteiden toimenpiteet.

Toimintakeskuksella on käytössä asiakkaiden henkilökohtaisia laitteita, kuten pyörätuolia, rullaattoreja ja wc- / suihkutuolia, talutusvyö ja nostovyö.

6. Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Asiakastietojen kirjaamiseen käytetään Doma Care –sähköistä asiakastietojärjestelmää, jota asiakastyötä tekevät työntekijät ja käyttävät henkilökohtaisilla käyttäjäoikeuksillaan. Käyttäjäoikeudet myöntää oman yksikön esimies tai varavastaava. Käyttäjäoikeuksien saajan on allekirjoitettava ennen siihen tarvittavien tunnusten luovuttamista kirjallinen käyttäjäsitoumus. Asiakastietojärjestelmää käytetään vain omilla henkilökohtaisilla tunnuksilla. Opiskelijoilla ja harjoittelijoilla on käytössä tunnukset, jotka ovat voimassa asetetun ajan. Yksikön esimies valvoo tunnuksien voimassaoloaikaa. Rekisteri- ja tietosuojaseloste ovat kaikkien nähtävillä yksikön ilmoitustaululla eteisessä.

Asiakastietojen käsittelystä ja salassapitosäännöksistä on ohjeistettu Savas-Säätiön työntekijöitä mm. luomalla tietoturvasuunnitelma, ohjeistus asiakastietojen laadintaan ja tietosuojaohje ja salassapito- ja käyttäjäsitoumus. Asiakasta informoidaan henkilötietojen käsittelystä lomakkeella. Lisäksi Minun Elämäni Suunnitelma sisältää Asiakkaan asema ja oikeudet – muistilistan, jossa varmistetaan asiakkaalle informointi rekisteriselosteesta ja siihen kuuluvista asiakirjoista, asiakastietojen kirjaamisesta DomaCare- järjestelmään, valokuvakuvaus- ja kuvamateriaalin, videointi ja videointimateriaalin käyttösuostumuksesta. Lomakkeita on selkokielistetty ja tarvittaessa esimerkiksi kuvitetaan.

Tietosuojavastaavat:

Palvelukodin johtaja, Minna Heinström, p. 044 3674070, minna.heintrom@savas.fi

Taluspäällikkö Mari Willman, p 044 4306398, mari.willman@savas.fi

Asiakastietojen käsittelyyn liittyvä ohjeistus on sisällytetty Savas-Säätiön perehdytysohjelmaan, johon liittyy perehdytysohjelman toteutuksen seuranta. Tietosuojavastaavat opastavat henkilöstöä tietosuojaan ja asiakirjahallintoon liittyvissä asioissa. Tietosuojavastaavat järjestävät henkilöstölle tarpeen mukaisesti koulutusta tietosuojasta. Tietosuojavastaava tekee aika ajoin lokitietojen tarkastuksia, joilla selvitetään mahdolliset käyttäjäsovimuksen ylitykset. Palvelun aikana asiakkaan asiakirjat säilytetään DomaCare- sähköisessä asiakastietojärjestelmässä ja toimintayksikössä Savas-Säätiön tiedonhallintasuunnitelman mukaisesti. Kahta vuotta vanhemmat paperiset asiakasasiakirjat siirretään Savas-Säätiön päätearkistoon palvelun ajanakin.

Palvelun päättyttyä asiakkaan asiakirjat siirretään asiakkaan kotikunnan sopimuksen mukaisesti päätearkistoksi joko asiakkaan kotikuntaan tai Savas-Säätiön päätearkistoon, Vuorikatu 26 A, Kuopio.

7. Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain laatutyön mukaisesti ja aina tarvittaessa. Omavalvonta suunnitelma käydään läpi ja päivitetään yhdessä henkilöstön kehittämisspäivässä, jonka hyväksyy yksikön esimies Marja-Liisa Suvikannas-Toivanen. Kuukausi kokouksissa seurataan

omavalvonnan toteutumista yhdessä laatutyöstä nousevien kehittämiskohteiden kanssa. Savas-Säätiössä on laadittu perehdytysohjelma opiskelijoille ja uusille työntekijöille.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia palvelun laadussa ja asiakasturvallisuudessa. Laadunhallinta seuraa myös omavalvonnan toteutumista. Henkilöstö, asukkaat ja läheiset tekevät laadunhavainto ilmoituksia niitä huomatessaan. Laatupoikkeamat käsitellään työkokouksessa, sekä vuotuisessa johdonkatselmuksessa, johon kerätään vuoden aikana saadut poikkeamat. Tarvittaviin toimenpiteisiin, keskusteluun ryhdytään heti palautetta saatamme. Palautteen niin vaatiessa, esimies vie palautteen Savas-Säätiön johdolle tiedoksi. Yksi tärkeä laadunvarmistamisen väline on omavalvontasuunnitelma, joka on mukana myös perehdytysohjelmassamme.

Korona aikana olemme rajoituksista johtuen joutuneet tekemään uudelleen järjestelyjä toimintakeskuksen toiminnassa. Toimimme pienryhmissä max 5 henkilöä. Toimintakeskuksen tila on varattu yhdelle asumisyksikölle /päivä. Takahuonetta käyttää Särkiniemen palvelukodin asiakkaat päivittäin, koska palvelukodin puolella ei ole sisätilaa päivätoiminnalle. Toiminta on suunniteltu niin, ettei eri talojen asiakkaiden kohtaamisia synny. Tilojen puhdistamista on tehostettu erillisillä desinfiointi kerroilla, mistä löytyy päivittäiset dokumentoinnit. Iltaisin ja viikonloppuisin palvelukodin asiakkaat voivat tavata läheisiään tai henkilökohtaisia avustajiaan takahuoneessa ennalta varattuna aikana. Tila desinfioidaan aina käytön jälkeen. Asiakkaiden yhteydenpitoa toisiinsa on tuettu digitreffien avulla. Myös henkilökunnan kuukausikokoukset ja suunnittelupäivät on toteutettu etäyhteyksin. Asiakaskuljetusten välillä auto desinfioidaan ja asiakkaita kuljetetaan huomioiden turvavälit ja heitä on kerralla kyydissä vähemmän kuin normaalisti. Ohjaajat noudattavat tilaajan ja Savaksen ohjeistusta turvalliseen työskentelyyn, käyttäen maskeja ja huolehtien hyvästä käsihygieniasta.

Kuopiossa 14.1.2021

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Marja-Liisa Suvikannas-Toivanen', followed by a long horizontal flourish.

Marja-Liisa Suvikannas-Toivanen

