



**savas**

Savas-Säätiö

**Osallisuustalo Rahkapuisto  
Omavalvontasuunnitelma**

VERSIO: 11.0 / 19.10.2023 (10.0/6.2.2023,  
9.0/7.2.2022, 8.0/11.10.2021)

Arkistointi: 1.8. Laadunhallinta/ 10 v

Laatijat: AH

Hyväksyjä: tyj AH

## Sisältö

1. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SISÄLTÖ .....	2
2. TOIMINTAYKSIKÖN TIEDOT .....	3
2.1. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	3
2.2. RISKINHALLINTA .....	4
3. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET SEKÄ PALVELUJEN SUUNNITTELU .....	6
3.1. ASIAKKAAN ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUDEN VAHVISTAMINEN .....	6
3.2. HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMA.....	6
3.3. ASIAKKAAN KOHTELU JA OSALLISUUS.....	7
3.4. ASIAKKAAN OIKEUSTURVA .....	8
4. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	9
4.1. HYVINVOINTIA, KUNTOUTUMISTA JA KASVUA TUKEVA TOIMINTA .....	9
4.2. RAVITSEMUS JA HYGIENIAKÄYTÄNNÖT SEKÄ TERVEYDENHOITO.....	10
4.3. LÄÄKEHOITO .....	11
4.4. YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA.....	12
5. ASIAKASTURVALLISUUS .....	12
5.1. HENKILÖSTÖ .....	13
5.2. TOIMITILAT JA TEKNOLOGISET RATKAISUT .....	14
6. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY .....	14
7. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	15

## 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 Savas-Säätiön Osallisuustalo Rahkapuiston omavalvonnan sisältö ja toimitavat.

### • Toimintayksikön tiedot

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Savas-Säätiö sr	Kunnan nimi: Kuopio
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0816129-8	Kuntayhtymän nimi:
	Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Osallisuustalo Rahkapuisto	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Pieksämäki, Pieksämäen kaupunki, Kauppakatu 1, PL 125,76101 Pieksämäki	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kehitysvammaisten päivätoimintapalvelut	
Toimintayksikön katuosoite Kaakinmäenkatu 14	
Postinumero 76100	Postitoimipaikka Pieksämäki
Toimintayksikön vastaava esimies Yksikön johtaja Anne Holopainen	Puhelin 044 4306 343
Sähköposti anne.holopainen@savas.fi	
<b>Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)</b>	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)</b>	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 2017	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b> Ateriapalvelut: Kotilounas K & K Oy	

## 2. Toimintayksikön tiedot

### 2.1. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Savas-Säätiön Osallisuustalo Rahkapuisto tarjoaa mielekästä virike- ja päivätoimintaa kehitysvammaisille henkilöille. Rahkapuiston päivätoiminnan pääpaino on jokapäiväisten elämäntaitojen harjaannuttamista ja ylläpitämistä. Päivätoiminnassa huomioidaan asiakkaiden yksilölliset toiveet ja tarpeet sekä otetaan mahdollisuuksien mukaan Minun elämän suunnitelmassa (MESSI) esiin tulleita asioita. Asiakkaita tuetaan sekä yksilöllisessä että ryhmätyöskentelyssä hänen toimintakykynsä mukaisesti. Yhteistyötä tehdään asiakkaiden läheisten, asumisyksiköiden, kuntien ja muiden sidosryhmien kanssa. Osallisuustalo Rahkapuisto tekee yhteistyötä paikallisten yritysten kanssa, jotka mahdollistavat avotyötoiminnan.

Osallisuustalon Rahkapuiston arvot perustuvat Savas-Säätiön arvoihin *ihminen edellä, avoimuus ja osallisuus*.

**Ihminen edellä** tarkoittaa, että osallisuustalossa kuunnellaan ja kunnioitetaan asiakkaita ja heidän toiveitaan. Asiakkaat saavat itse päättää ja vaikuttaa omiin asioihinsa. Henkilöstö työskentelee asiakaslähtöisesti yhdessä asiakkaiden kanssa, kanssakulkijoina. Asiakkaita tuetaan kommunikoinnissa ja päätöksenteossa. Toiminnassa otetaan huomioon asiakkaiden itsemääräämisoikeus sekä yksilölliset toiveet, tarpeet, hyvinvointi ja tavoitteet, unohtamatta kuitenkaan yhteisöllisyyttä. Jokaisella asiakkaalla on oikeus omaan mielipiteeseen ja kaikki ovat samanarvoisia. Minun elämäni suunnitelmaan (MESSI) kirjatut toiveet pyritään toteuttamaan/ottamaan huomioon mahdollisuuksien mukaan.

Osallisuustalo Rahkapuistossa on **avoin** ilmapiiri ja toiminta on läpinäkyvää. Tiedonkulkua on avointa ja ajantasainen tieto on saatavilla. Vuorovaikutus on välitöntä ja avointa sekä asiakkaiden ja henkilöstön välillä, henkilöstön ja esihenkilön välillä sekä henkilöstön kesken. Asiakkaat uskaltavat ilmaista omia mielipiteitä ja heidän ehdotuksia otetaan mahdollisuuksien mukaan päivätoiminnassa huomioon.

Asiakkaat ovat tietoisia päivätoiminnan asioista. Sekä henkilöstö- että asiakaskokoukset ja päätökset on kirjattu ylös.

Asiakkaita tuetaan ja kannustetaan **osallisuuteen**. Toimintaa suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa, asiakkaat ovat aktiivisia ehdottamaan ideoita. Asiakkaiden näkemykset osallisuudesta varmistetaan palautekirjauksien avulla. Erilaiset kommunikaation apuvälineet ovat aktiivisessa käytössä. Sekä henkilöstöllä että asiakkailla on mahdollisuus vaikuttaa ja tulla kuulluksi.

## 2.2. Riskinhallinta

Yksikön omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä, 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.

Palveluja arvioidaan ja yksikössä tehdään riskienarviointi kerran vuodessa Laatuportissa. Tulokset käsitellään esimiehen ja työryhmän kanssa sekä lähetetään organisaation työsuojelutoimikunnalle. Työsuojelutoimikunta käsittelee vuosittain yksiköiden työn riskien arviointien tulokset sekä yksiköissä tapahtuneet läheltä piti ja vaara tilanteet ja antaa näistä raportit, joissa on kuvattu mahdolliset kehittämissuhteet. Niin sanotut ”Läheltä piti” -tilanteet ja tapaturmat käsitellään yksikön kuukausipalaverissa aina tapahtumien jälkeen.

Läheltä piti-tilanteista, vaara- ja poikkeamahavainnoista tehdään ilmoitus Laatuportissa. Laatuportin linkki löytyy Savaksen Intrasta. Myös työntekijöiden tapaturmatilanteiden ilmoituslinkki löytyy Intrasta.

Asiakastyöhön liittyvät vaaratilanteet käsitellään asiakkaiden ja heidän tukiverkostojensa kanssa ja niihin liittyviä ennakoivia toimenpiteitä mietitään

asiakkaiden yksilöllisissä Messi-palavereissa (MESSI= Minun elämäni suunnitelma) sekä palvelu- ja kuntoutussuunnitelmapalavereissa. Asiakkaiden vaaratilanteet kirjataan Domacare-asiakastietojärjestelmään ja vakavat vaaratilanteet ilmoitetaan asiakkaan kotikunnalle ja säätiön johdolle.

Organisaatiolla on erillinen asiakasturvallisuussuunnitelma, jonka läpi käyminen kuuluu jokaisen työntekijän perehdytysohjelmaan. Asiakasturvallisuus suunnitelmassa turvallisuutta arvioidaan sekä fyysisen että henkisen turvallisuuden näkökulmista ja ohjeistetaan miten toimitaan erilaisissa asiakasturvallisuuteen liittyvissä tilanteissa sekä asiakkaan turvallisuusriskien ennaltaehkäisemiseksi ja jatkotoimenpiteiden kehittämiseksi.

Riskien arviointia tehdään henkilöstön kesken jatkuvasti edelle kuvattujen toimintamallien mukaisesti. Päivittäinen tiedottaminen riskeistä tapahtuu henkilöstökokouksissa. Näitä kirjataan myös sähköiseen asiakastietojärjestelmään (Domacare) sekä riskienhallintajärjestelmään (Laatuportti). Henkilöstön ja organisaation johdon välinen katselmus järjestetään vuosittain. Tähän tilaisuuteen kootaan kaikki vuoden aikana tapahtuneet riskitapahtumat sekä haitta- ja vaaratilanteet. Organisaation johdon kanssa yhdessä mietitään mahdollisia korjaavia toimenpiteitä tai toimintatapojen muutoksia riskien vähenemiseksi.

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

### 3. Asiakkaan asema ja oikeudet sekä palvelujen suunnittelu

#### 3.1. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Osallisuustalossa asiakkaita kohdellaan siten, ettei heidän ihmisarvoaan loukata ja heidän vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta vahvistetaan kehitysvammalaissa (331/2016) säädellyin keinoin. Toiminnassa otetaan huomioon asiakkaiden toiveet, mielipiteet ja yksilölliset tarpeet. Asiakkaita tuetaan osallistumisessa ja omiin asioihin vaikuttamisessa. Nämä periaatteet otetaan huomioon toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa.

#### 3.2. Hoito- ja palvelusuunnitelma

Asiakkaan palvelutarpeen arviointi ja palveluja koskeva palvelusuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan kotikunnan kanssa ennen asiakkaan siirtymistä palveluun. Palvelusuunnitelman tarkastuspalavereita pidetään tarvittaessa. Tuen tarpeita elämän eri osa-alueilla kartoitetaan yksityiskohtaisesti ja näiden pohjalta suunnitellaan asiakkaan toimintakykyä tukeva, mielekäs päivätoiminta. Asiakas voi halutessaan pyytää läheisen tai jonkun muun tukihenkilön mukaan rakentamaan omaa elämänsuunnitelmaansa. Asiakkaan osallisuutta tuetaan ja varmistetaan käyttämällä yksilöllisen kommunikaation sekä tuetun päätöksenteon menetelmiä.

Asiakas saa palvelua koskevan selkokielisen asiakasoppaan, jossa kerrotaan Osallisuustalo Rahkapuiston päivätoiminnasta yleisesti sekä asiakkaan asemasta ja oikeuksista palvelujen käyttäjänä.

Palvelun alkaessa jokaiselle asiakkaalle tehdään MESSI (Minun elämäni suunnitelma). Messin tekemiseen osallistuu asiakas ja ohjaaja. Asiakas voi halutessaan pyytää messin tekoon myös hänen läheisensä, tukihenkilön tai muun asiakkaalle tärkeän henkilön. Messiin kirjataan asiakkaan omat tarpeet, toiveet ja unelmat virike/päivätoiminnalle sekä kirjataan niiden pohjalta nousseita tavoitteita. Tavoitteiden toteutumista seurataan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen

läheistensä kanssa. Asiakkaan fyysistä ja psyykkistä toimintakykyä sekä itsemääräämisoikeuden toteutumista arvioidaan kolmen kuukauden välein tehtävissä asiakasseurannoissa. Asiakkaan oma näkemys on tärkein lähtökohta palvelujen suunnittelulle.

### 3.3. Asiakkaan kohtelu ja osallisuus

Asiakas on oman elämänsä päämies ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan sekä tuetaan erilaisin tuetun päätöksen teon keinoin. Asiakas suunnittelee omaa elämäänsä ja häntä tuetaan siinä mahdollisimman hyvin. Työntekijät toimivat asiakkaan tukena ja kohtelevat asiakkaita kunnioittaen ja heidän tarpeitaan sekä toiveitaan kuunnellen. Mikäli asiakkaiden epäasiallista kohtelua havaitaan, niin tähän puututaan välittömästi. Jokaisen työntekijän velvollisuus on puuttua kaikkiin asiakastyössä havaitsemiinsa epäkohtiin ja ilmoittaa näistä välittömästi esimiehelle, joka ryhtyy toimiin asian selvittämiseksi ja korjaamiseksi. Asiakkaille sekä heidän läheisilleen on heitä varten laaditussa asiakasoppaassa kerrottu palveluun liittyvästä palautteen sekä muistutuksen antamisen keinoista sekä sosiaaliasiamiehen yhteystiedoista.

Osallisuustalon asiakkailta kerätään vuosittain Bikva-arvioinnin kautta palautetta. Arvioinnissa he voivat ottaa kantaa päivätoimintaan sekä heihin liittyvään kohteluun. Asiakkaiden sekä heidän läheistensä palautetta kerätään ja kirjataan myös aina, kun tilanteita tulee esille. Kaikki saadut palautteet käsitellään henkilöstön kokouksissa sekä vuosittain yksikön johdon katselmuksissa. Toimintaa kehitetään saatujen palautteiden pohjalta yhdessä asiakkaiden ja henkilöstön kanssa.

Asiakastyössä havaitut ”läheltä piti”- ja vaaratilanteet sekä tapaturmat käsitellään aina tapahtumien jälkeen. Näistä ilmoitetaan aina välittömästi tapahtuman jälkeen asiakkaan läheisille ja vakavien vaaratilanteiden sattuessa myös palvelujen ostajakunnalle sekä säätiön johdolle. Asiakastyöhön liittyvät vaaratilanteet ja asiakkaan haastavan käyttäytymisen tilanteita käsitellään yhdessä asiakkaiden ja läheisten kanssa heidän palvelu- ja kuntoutussuunnitelma palaverissa. Tarkoituksena on tulevien tapahtumien ennakointi ja mahdollinen väheneminen.



Savas-Säätiössä noudatetaan Valviran antamaa ohjeistusta Sosiaalihuollon asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta (2/2013). Asiakkaita tuetaan heidän sosiaalisten suhteiden luomisessa ja ylläpitämisessä sekä heille tarjotaan mahdollisuutta henkilöstön kanssa käytäviin keskusteluihin.

### 3.4. Asiakkaan oikeusturva

Asiakkaalla on oikeus antaa palautetta ja esittää muistutuksia kokemastaan epäkohdasta säätiön tai sen alaisen yksikön toiminnasta. Vastaava oikeus on asiakkaan edustajalla/läheisellä ja muulla yhteistyökumppanilla. Muistutusten tekemisestä ja käsittelystä on laadittu asiakkaille ja työntekijöille säätiön sisäinen palaute- ja muistutusmenettelyohje. Ohjeessa on mm. asetettu määräajat muistutusten käsittelylle sekä siitä asiakkaalle annettavalle palautteelle.

Sosiaaliasiamies on tavattavissa etukäteen sovittuina aikoina. Sosiaaliasiamies neuvoo ja ohjaa asiakasta asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa. Hän avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä sekä tiedottaa asiakkaan oikeuksista. Sosiaaliasiamies toimii asiakkaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

### **SOSIAALI- JA POTILASASIAMIEHEN YHTEYSTIEDOT:**

Puh: 044 3512 818, arkisin 9-14

[sosiaali.potilasasiamies@etelasavonha.fi](mailto:sosiaali.potilasasiamies@etelasavonha.fi)

Toimipaikka

Mikkelin hyvinvointikeskus

Porrassalmenkatu 35-37 MIKKELI

Huone: O-osa 1. kerros

Potilas- ja sosiaaliasiamies on tavattavissa Pieksämäellä ajanvarauksella.

Annamme neuvoja ja ohjeita puhelimitse, sähköpostitse, kirjeitse ja mikäli asiat niin vaativat, voidaan sopia myös tapaamisesta. Palvelu on asiakkaille maksutonta.

Asiakkaiden tarvitsemissa kuluttajaneuvontaa koskevissa asioissa asiakkaita ohjataan käyttämään kuluttajaneuvonnan verkkopalvelua ([www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi)). Sieltä saa ohjeita ja apua kuluttamiseen liittyvissä asioissa, joissa osapuolina ovat kuluttaja ja yritys.

Kuluttajaoikeusneuvoja antaa tietoa kuluttajan oikeuksista, mm. tavarán tai palvelun virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta sekä avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa. Kuluttajaneuvontaan voi olla yhteydessä puhelimitse tai sähköisesti. Mikäli asia ei puhelimitse selviä, voi sopia neuvojan kanssa tapaamisesta. Neuvontaa tarjotaan henkilöille, joilla on koti- tai asuinpaikka Euroopan unionin jäsenvaltiossa tai Euroopan talousalueeseen kuuluvassa valtiossa.

#### 4. Palvelun sisällön omavalvonta

##### 4.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukevaa toimintaa vahvistetaan päivätoiminnassa erilaisin keinoin. Asiakkaan omaa elämää suunnitellaan yhdessä ja asiakkaan Messiin kirjataan hänen hyvinvointinsa tueksi asiakkaan omia toiveita sekä tavoitteita. Päivätoiminnassa asiakkaiden käytössä on osallisuuden kartta, johon on kasattu monipuolisesti erilaisia toimintoja. Kartan avulla asiakkaan on helppo valita itselleen mieluisia työtehtäviä. Päivä- ja viriketoimintaan sisältyy erilaisia kädentaitoja (kankaanmaalauk, huovutus, neulominen), päivittäistä liikuntaa (kuntosali, uinti, venyttely, ulkoilu, rentoutus), musiikkia (levyraati, karaoke) sekä muita toimintatuokioita. Lukutaitoa ylläpidetään viikoittaisilla lukuhetkillä. Lisäksi päivätoiminta sisältää keittiö- ja siivoustöitä, pyykkihuoltoa ja ilmaisjakelulehtien jakamista. Toiminnassa otetaan huomioon asiakkaiden toimintakyky ja yksilölliset

voimavarat. Osallisuustalo Rahkapuisto tekee yhteistyötä paikallisten yritysten kanssa, jotka mahdollistavat avotyötoiminnan.

Asiakkaan sosiaalisen ja psyykkisen elämän tueksi heille tarjotaan mahdollisuutta tukikeskusteluihin. Tukikeskusteluilla voidaan tukea mm. vuorovaikutusta, sosiaalisia ja tunnetaitoja sekä vastavuoroista kommunikointia. Asiakkaalle pyritään antamaan elämänhallintaan liittyvää tukea. Tavoitteena on muun muassa helpottaa arjessa selviytymistä, harjoitella sosiaalisia taitoja, kehittää yhdessä ongelmanratkaisutaitoja ja ehkäistä psyykkistä kuormitusta.

Asiakkaiden toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti ja arvioinnin tukena voidaan käyttää erilaisia toimintakyvyn arviointiin soveltuvia mittareita. Näitä voivat olla muun muassa kehitysvammaliiton mittarit Toimi tai Psyto. Toimintakyky mittauksen jälkeen nostetaan asiakkaan kanssa tavoitteita tulevaisuudelle ja niiden kehittymistä seurataan kolmen kuukauden välein kirjattavien asiakasseurantojen avulla.

#### 4.2. Ravitseminen ja hygieniakäytännöt sekä terveydenhoito

Asiakkaiden ruokailu tapahtuu osallisuustalossa, jonne lounas tilataan ostopalveluna. Kahvin kanssa tarjoiltava välipala/kahvi leipä valmistetaan pääsääntöisesti itse. Asiakkaiden yksilölliset ravitsemustottumukset ja toiveet otetaan huomioon ruokailujärjestelyissä.

Asiakkailla on mahdollisuus saada tukea ja ohjausta liikuntaan, ravitsemukseen sekä tarvittaessa myös hygienian hoitoon. Osallisuustalossa järjestetään silloin tällöin hyvinvointiin liittyviä teemahetkiä. Välillä käy myös luennoitsijoita kertomassa hyvinvointiin liittyvistä asioista.

Asiakkaat käyttävät alueen yksityisiä perusterveydenhoidon palveluja ja kunnallisia terveystalouksia Pieksämäen terveyskeskuksessa ja erikoissairaanhoidossa Etelä-Savon sairaanhoitopiirin terveystalouksia. Kehitysvammaisuuteen liittyviin erityiskysymyksiin asiakkailla voi olla myös hoitosuhde Vaalijan poliklinikalle.

Asiakkaiden terveydenhuollon osalta päivätoiminnassa huolehditaan vain akuutit ja päivystysluontoiset asiat.

#### 4.3. Lääkehoito

Savas-Säätiössä on säätiön hallituksen hyväksymä, asiantuntijalääkärillä tarkastettu lääkehoidon suunnitelma, johon on kuvattu lääkehoidon sisältö ja toimintatavat Savas-Säätiön toimintayksiköissä. Suunnitelma arvioidaan ja tarkastetaan vuosittain. Osallisuustalo Rahkapuistolla on myös oma lääkehoitosuunnitelma.

Osallisuustalossa käyvien asiakkaiden lääkehuollossa tarvitsema tuki ja ohjaus vaihtelee kunkin asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan. Osallisuustalossa ei tilata eikä jaeta lääkkeitä. Asiakkaiden kokonaisvaltaisesta lääkehoidosta vastaavat asumisyksiköt sekä kodit. Osallisuustaloon tulevan asiakkaan kohdalla noudatetaan kodista / palvelukodista tulevia lääkehoidon ohjeita.

Osallisuustalon asiakkaiden päiväaikaan käyttämät lääkkeet ovat aina palvelukodissa/kodissa joko dosettiin tai lääkekippoihin valmiiksi jaettuja ja ohjeistettuja. Asiakkaat tuovat dosetit mukanaan kerran viikossa tai päivittäin toimintakeskukseen. Lääkkeet ja dosetit säilytetään toimistossa lukollisessa lääkkeille varatussa kaapissa. Jokaisen dosetin takaosaan on merkitty mitä lääkkeitä se sisältää ja lääkkeenannon ajankohta. Lääkkeet asiakkaalle antaa lääkehoidon koulutuksen sekä lääkkeenantamiseen luvan saanut ohjaaja. Asiakas voi hoitaa lääkkeen oton päivän aikana myös itsenäisesti.

Asiakkaiden lääkkeiden tarkemmat tiedot löytyvät Domacare-asiakastietojärjestelmästä. Toimintakeskuksessa seurataan ja reagoidaan asiakkaan psyykkisiin ja fyysisiin muutoksiin ja tarvittaessa tiedotetaan asiasta asiakkaan läheisiä/asumisyksikköä.

#### 4.4. Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Asiakkaiden palvelujen suunnittelu sekä toteutus vaiheissa tehdään yhteistyötä asiakkaan eri verkostojen kanssa. Asiakas itse päättää ketä hän haluaa ottaa mukaan palvelujensa suunnitteluun ja arviointiin. Tyypillisimpiä yhteistyökumppaneita ovat asiakkaan läheiset, ystävät sekä asiakkaan asumiseen ja työtoimintaan liittyvät ammattihenkilöt. Asiakkaan tietoja eri yhteistyötoimijoiden välillä vaihdetaan asiakkaan antaessa tähän kirjallisen luvan.

Osallisuustalo Rahkapuiston päivätoimintapalvelut ovat Savas-Säätiön tuottamaa niin sanottuja ilmoituksenvaraista ostopalvelua. Yhteistyötä palvelujen tuottamisen osalta tehdään ostajakuntien sekä erilaisten yksityisten palvelujen tuottamiseen liittyvien valvontaorganisaatioiden kanssa.

#### 5. Asiakasturvallisuus

Savas-Säätiössä on laadittu erillinen asiakasturvallisuussuunnitelma. Suunnitelmassa asiakkaan turvallisuutta arvioidaan sekä fyysisen että henkisen turvallisuuden näkökulmista ja ohjeistetaan, miten toimitaan erilaisissa asiakasturvallisuuteen liittyvissä tilanteissa sekä asiakkaan turvallisuusriskien ennaltaehkäisemiseksi ja jatkotoimenpiteiden kehittämiseksi. Toimintayksikön johdolla on aina kokonaisvastuu asiakasturvallisuudesta ja sen toteutumisesta. Organisaation sisällä voidaan kuitenkin määritellä eri tehtäväkuviin liittyvät vastuut. Asiakasturvallisuussuunnitelmassa on kuvattu Savas-Säätiön asiakasturvallisuusprosessi ja siihen liittyvät vastuut.

Asiakasturvallisuuteen liittyvät asiat sisältyvät säätiön perehdytysuunnitelmaan, jolla uusi työntekijä perehdytetään tehtäviinsä työsuhteen alussa. Säätiön osaamisen kehittämissuunnitelmassa on määriteltä vakiintuneet, asiakasturvallisuuteen liittyvät koulutukset: ensiapukoulutus, turvakorttikoulutus, palo- ja pelastuskoulutus, avekki -koulutus ja lääkehoidon koulutus. Lisäksi yksiköt voivat vuosittain sisällyttää

yksikkönsä koulutussuunnitelmaan tarvitsemansa koulutuksen, jolla asiakasturvallisuuden osaamista parannetaan.

## 5.1. Henkilöstö

Osallisuustalo Rahkapuistossa työskentelee yksikön johtaja (sosionomi AMK), kolme ohjaajaa (kaikilla sosionomi AMK, lisäksi yksi heistä yksi toimii varajohtajana), kaksi lähiohjaajaa (kaikki lähihoitajia) sekä yksi lähiavustaja. Henkilöstön rekrytoinnista sekä perehdytysprosessin toteutumisen seurannasta vastaa yksikön johtaja. Henkilöstön riittävyttä tuotettaviin palveluihin nähden arvioidaan vuosittain henkilöstön ja johdon kesken. Arvioinnin mittareina käytetään muun muassa yksikön laatutyöstä saatuja tuloksia, kuten asiakas-, läheis- ja verkostopalautteita sekä kertyneitä laatupoikkeamia.

Henkilöstön koulutus tukee säätiön toiminnan tavoitteellista kehittämistä sekä ylläpitää ja parantaa henkilöstön työssä vaadittavaa osaamista, lisää henkilöstön työtyytyväisyyttä ja henkistä hyvinvointia. Henkilöstökoulutus perustuu toiminnan systemaattiseen suunnitteluun ja tapahtuu koulutussuunnitelmien kautta. Koulutussuunnitelmalla ennakoidaan tuleviin toiminnan haasteisiin ja se on aina askeleen edellä toimintaa.

Säätiön henkilöstökoulutuksen linjaukset on kirjattu toimintasuunnitelmaan ja henkilöstöpoliittiseen ohjelmaan, joiden lähtökohtana on säätiön visio ja strategia. Taustalla on tilannearvio siitä, mikä on palveluntilaajan ja asiakkaiden tarpeet toiminnalle: minkälaista palvelua ja osaamista säätiöltä edellytetään nyt ja tulevaisuudessa. Henkilöstön koulutustarpeiden määrittely lähtee säätiön / yksittäisen toimintayksikön tavoitteista ja työntekijöiden henkilökohtaisista kehittymistavoitteista. Koulutuksen tavoitteiden määrittely tapahtuu kehityskeskustelujen ja niihin kytkettyjen osaamiskartoitusten ja yksikön toiminnan itsearviointien kautta. Näiden pohjalta yksiköt rakentavat vuosittaisen koulutussuunnitelmansa sekä pidemmän tähtäimen koulutustavoitteensa.

## 5.2. Toimitilat ja teknologiset ratkaisut

Osallisuustalon tilat ovat pinta-alaltaan n. 500 m<sup>2</sup>: oleskeluauula, keittiö ja ruokailutila, siivoushuone, kaksi isompaa työtilaa, liikuntasali, kaksi pienempää työtilaa sekä verstaas. Wc-tiloja on yhteensä kolme, joista kaksi on asiakaskäytössä ja yksi henkilökunnan sosiaalituloissa.

Osallisuustalolla on turvallisuussuunnitelma sekä toimitiloissa on paloilmoitinjärjestelmä. Poistumisharjoituksia pidetään asiakkaiden ja henkilöstön kesken kerran vuodessa.

Osallisuustalo toimii vuokratiloissa. Kiinteistöhuoltoon liittyvissä asioissa ollaan yhteyksissä Kivi ja Laatta Tyrväiseen sekä tarvittaessa vuokranantajaan.

## 6. Asiakastietojen käsittely

Asiakastietojen kirjaamiseen käytetään Domacare –sähköistä asiakastietojärjestelmää, jota asiakastyötä tekevät työntekijät käyttävät henkilökohtaisilla käyttäjäoikeuksillaan. Käyttäjäoikeudet myöntää yksikön johtaja tai varajohtaja. Käyttäjäoikeuksien saajan on allekirjoitettava ennen siihen tarvittavien tunnusten luovuttamista allekirjoitettava kirjallinen käyttäjäsitoumus. Asiakasasiakirjoihin tehtävän merkinnän on oltava tärkeä hoidon/ohjauksen/palvelun kannalta. Asiakkaan sosiaaliedot ja terveydentilaa koskevat merkinnät tehdään erikseen.

Asiakasrekisteriä koskeva rekisteriseloste tulee olla näkyvillä toimintayksikön ilmoitustaululla ja asiakaskansiossa (asiakasoppaissa). Asiakkaalle ja/tai hänen edustajalleen on asiakkaaksi tulovaiheessa kerrottava keskeiset asiat heitä koskevien tietojen käsittelystä.

Savas-Säätiön palvelutoiminnassa syntyneet asiakasasiakirjat ovat rekisterinpitäjän asiakirjoja. Asiakasasiakirjojen päätearkistoinnista eli pysyvästä säilyttämisestä tai hävittämisestä vastaa näin kunkin asiakkaan kotikunta palvelunjärjestäjänä. Palvelun

toteuttajana säätö säilyttää asiakastiedot itsellään asiakkaan palvelusuhteen ajan (spsa) ja ylläpitää asiakasrekisteriä kunnan lukuun. Tiedot kuuluvat myös palvelun aikana rekisterinpitäjälle ja sillä on oikeus omien tietojensa tarkasteluun myös palvelun aikana. Palvelun päättyessä asiakasasiakirjat toimitetaan kokonaisuudessaan rekisterinpitäjälle eli palvelun ostaneelle kunnalle.

Asiakastietojen käsittelyssä asiakasta voi edustaa hänen laillinen edustajansa (edunvalvoja, jonka edunvalvonta on määritelty päämiehen henkilöä koskevaan asiaan). Mikäli asiakkaalla on edunvalvoja vain raha-asioiden hoitamista varten, asiakas edustaa itseään asiakastietojen käsittelyssä asiakastietojen luovutukseen/hankkimiseen liittyvissä asioissa. Asiakas voi antaa toiselle henkilölle (esim. omaiselleen) valtuudet omien asiakastietojensa tarkastamiseen. Asiakkaalla tai hänen laillisella edustajallaan on oikeus pyynnöstä saada nähdä kaikki itseään tai edustamaansa henkilöä koskevat tiedot tai vaatia tietojen korjaamista (erilliset Rekisteritietojen tarkastuspyyntö ja tietojenkorjausvaatimus lomakkeet).

Asiakastietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvät asiat kuuluvat henkilöstön perehdyttämisohjelmaan ja näihin liittyen järjestetään säännöllisesti täydennyskoulutusta. Asiakasrekisterin asioita hoitavana henkilönä toimii yksikön johtaja ja organisaation tietosuojavastaavana HR-asiantuntija Minna Heinström, p. 044 -367 4070 sekä talouspäällikkö Mari Willman, puh. 044 430 6398.

## 7. Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään ja arvioidaan vuosittain henkilöstön, esimiehen ja johdon kesken. Päivittämisprosessissa huomioidaan palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvä muutokset. Savas-Säätiossá on Qualitor Oy:n (SHQS) laatu järjestelmän mukainen vuotuinen arviointi ja kehittämiskäytäntö sekä siihen liittyvät laatumittarit.

Omavalvonnan läpi käyminen kuuluu uusien työntekijöiden perehdytysohjelmaan ja se on esillä yksikön yhteisissä tiloissa asiakkaiden sekä läheisten saatavilla.



## OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Pieksämäki 19.10.2023



Anne Holopainen

Yksikön johtaja

