



*Joustavia yksilöllisen elämän vaihtoehtoja*

# Omavalvontasuunnitelma

Savas Tukiluotsi

VERSIO: 1.0/10.4.2024

Seuraava katselmointi: 01.2025

Arkistointi: 1.8 Laadunhallinta / 10v

Laatijat: K. Kirjalainen, K. Manninen

Hyväksyjä: K.Manninen

## Sisällys

<b>1</b>	<b>Omavalvontasuunnitelman sisältö</b> .....	3
<b>2</b>	<b>Palvelun tuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot</b> .....	3
2.1	Palveluntuottajan perustiedot .....	3
2.2	Palveluyksikön perustiedot .....	3
2.3	Palvelut, arvot, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	4
2.4	Vastuu palvelujen laadusta.....	6
2.5	Riskienhallinta ja menettelytavat .....	6
<b>3</b>	<b>Asiakkaan asema ja oikeudet sekä palvelujen suunnittelu</b> .....	9
3.1	Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen .....	9
3.2	Ohjauspalvelusopimus, palvelun suunnittelu ja toteutumisen seuranta.....	10
3.3	Asiakkaan kohtelu ja osallisuus .....	10
3.4	Asiakkaan oikeusturva .....	10
<b>4</b>	<b>Palvelun sisällön omavalvonta</b> .....	12
4.1	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta .....	12
4.2	Lääkehoito.....	12
4.3	Hygieniäkäytännöt.....	12
4.4	Yhteistyö eri toimijoiden kanssa .....	12
4.5	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa .....	12
<b>5</b>	<b>Asiakasturvallisuus</b> .....	13
5.1	Henkilöstön määrä ja rakenne.....	13
5.2	Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus .....	13
5.3	Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus yksikön toiminnassa havaituista asiakasta koskevista epäkohdista .....	14
5.4	Toimitilat ja välineet .....	15
<b>6</b>	<b>Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja</b> .....	15
<b>7</b>	<b>Omavalvontasuunnitelman seuranta</b> .....	17

## 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 Tukiluotsin omavalvonnan sisältö ja toimitavat.

## 2 Palvelun tuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

### 2.1 Palveluntuottajan perustiedot

Yksityinen palvelun tuottaja: Savas-Säätiö sr.  
 Palveluntuottajan Y-tunnus: 0816129–8  
 Sepänkatu 4 A 1, 70100 Kuopio

### 2.2 Palveluyksikön perustiedot

Toiminta yksikön nimi: Savas Tukiluotsi

Toimipisteet:

Savas Tukiluotsi Mikkeli

Linnankatu 5, 50100 Mikkeli

Savas Tukiluotsi Iisalmi

Tiirankatu 8, 74120 Iisalmi

Savas Tukiluotsi Savonlinna

Lemmenmäentie 5 A, 58200 Kerimäki

Savas Tukiluotsi Kuopio

Sammallahdentie 24 C, 70700 Kuopio

Palvelumuoto ja asiakasryhmä: Sosiaalihuollon avopalvelut, erityistä tukea tarvitsevat henkilöt.

Toiminnasta vastaavan henkilön tiedot:

Katja Kirjalainen, koulutus- ja ohjauspalvelukoordinaattori

puh: 0417303434

[katja.kirjalainen@savas.fi](mailto:katja.kirjalainen@savas.fi)

Aluehallintoviraston /Valviran luvan myöntämisaikajankohta: x.x.2024

### 2.3 Palvelut, arvot, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Savas Tukiluotsin toiminta perustuu Savas-Säätiön toiminta ajatukseen edistää erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden selviytymistä tukevia sosiaalipalveluja sekä harjoittaa palvelutoimintaansa tukevaa tutkimus-, kokeilu-, koulutus-, asiantuntija- ja innovaatio- sekä kehittämistoimintaa. Tukiluotsin perustehtävänä on tuottaa ohjauspalveluita henkilöille, jotka tarvitsevat ratkaisuja arkisiin haasteisiin ja tilanteisiin. Ohjauspalveluiden tavoitteena on vahvistaa asiakkaan toimintakykyä hänen erityisyytensä huomioiden. Tarkoitus on lisätä asiakkaan toimintakykyä haasteellisiksi koetuissa asioissa, ja löytää toimintamalleja. Myös asiakkaan itsetunnon ja voimavarojen vahvistaminen ovat keskeistä ja että asiakas alkaa luottamaan omiin kykyihinsä.

Savas Tukiluotsin ohjauspalvelut tarjoavat avohuollon sekä sosiaalihuoltolain mukaisia tukipalveluita erityistä tukea tarvitseville henkilöille. Toimintamme keskittyy tällä hetkellä Etelä- ja Pohjois-Savon hyvinvointialueille, mutta tarkoitus on laajentaa toimintaa jatkossa. Toimipisteet sijaitsevat Mikkelissä, Savonlinnassa, Kuopiossa ja Iisalmessa. Toimintaa toteutetaan toimipisteissä tai asiakkaan omassa toimintaympäristössä. Palveluja tuotetaan pääasiassa läsnäpalveluina, joissain tapauksissa palvelua voidaan tuottaa myös etäpalveluna. Henkilöstöllä on sote- tai kasvatustieteen ammattitutkinnon lisäksi ohjauspalveluihin liittyvää kokemusta tai erityisosaamista.

Ohjauspalveluiden tuottaminen perustuu maksusitoumuksiin tai hyvinvointialueiden ostopalvelupäätöksiin. Tukiluotsin henkilöstömäärä vaihtelee sopimusten piirissä olevan asiakasmäärän mukaisesti. Toiminnan arvot perustuvat Savas-Säätiön arvoihin ihminen edellä, avoimuus ja osallisuus. Henkilökunnan osaamista kehitetään asiakkaiden tarpeiden mukaan.

Tukiluotsin tarjoamien ohjauspalveluiden sisällöt kuvattu lyhyesti alla:

#### Neuropsykiatrin valmennus

Valmennuksen avulla asiakkaan elämänhallintataidot vahvistuvat. Neuropsykiatrin valmennus vahvistaa puutteellisia toiminnanohjauksen taitoja ja asiakkaalla on valmennuksen avulla mahdollisuus oppia ja omaksua uusia toimintamalleja ja tapoja arkeensa.

### Aistiohjaus

Tavoitteena on asiakkaan sujuva arki aistipulmista huolimatta. Aistiohjauksessa harjoitetaan asiakkaan aisteja eri menetelmin ja samalla hänen elämänhallintaansa tukien.

### Tuettu päätöksenteko

Tuetun päätöksenteon konsultaatio voi kohdistua asiakkaan mielipiteen ja omaan tahdon selvittämiseen tiettyyn kohdennettuun asiakokonaisuuteen.

### Autismikonsultaatio

Tarkoituksena on auttaa henkilöä tai ryhmää ymmärtämään autistisen henkilön maailmaa ja erityispiirteitä. Konsultaation tukemana arkeen saadaan välineitä autismikirjon henkilöiden kanssa työskentelyyn ja siihen, miten auttaa autistisen henkilön toimintakyvyn kehittymistä.

### Arjen tukiohjaus

Tavoitteena henkilön arjenhallinta taitojen harjaantuminen ja elämänlaadun kohentuminen.

### Kommunikaatio-ohjaus

Ohjauksessa annetaan tukea ja neuvoja asiakkaalle ja hänen lähi-ihmisillensä siitä, miten keskustelu, vuorovaikutus ja oman mielipiteen kertominen voisi toteutua parhaiten. Vaihtoehtoisen kommunikointikeinon hyödyntämistä harjoitellaan yhdessä.

### Tukikeskustelu

Tukikeskustelun avulla asiakkaan elämänhallintataidot vahvistuvat. Tavoitteet ovat konkreettisia ja liittyvät jokapäiväisen elämän asioihin, esimerkiksi arjenhallintaan, opiskeluun ja ihmissuhteisiin.

### Autismikuntoutusohjaus

Autismikirjon henkilölle ja heidän lähi-ihmisilleen suunnattua, autismikuntoutuksen keinoihin pohjautuvaa ohjausta. Autismikuntoutusohjauksen avulla tuetaan autismikirjon henkilöä ja heidän läheisiään erilaisissa elämäntilanteissa ja etsitään ratkaisuja arjen pulmiin ja haasteisiin.

### Tukihenkilötoiminta

Sosiaalihuoltolain mukaisen tukihenkilötoiminnan (sosiaalihuoltolaki 3§) tavoitteena on edistää ja tukea asiakkaan elämänhallintaa, osallisuutta yhteiskunnassa, kykyä toimia itsenäisesti sekä vahvistaa turvallisia vuorovaikutussuhteita. Tukihenkilötoiminnasta hyötyvät päivittäisissä toiminnoissa,

itsenäisessä suoriutumisessa (arkiaskareet, työ, opiskelu tms.), vapaa-ajan toiminnoissa tai sosiaalisten suhteiden luomisessa sekä ylläpitämisessä tukea tarvitsevat asiakkaat.

## **2.4 Vastuu palvelujen laadusta**

Savas Tukiluotsin vastuuhenkilö huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä työntekijöiden tiedonsaannista turvallisuusasioista. Työntekijät osallistuvat riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Toiminnan laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa.

## **2.5 Riskienhallinta ja menettelytavat**

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa.

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. Jokainen henkilökunnasta on velvollinen tuomaan esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- ja turvallisuusvirheet ja riskit. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluympäristö, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päiväistä arjen työtä palveluissa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille. Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa.

Havaittuja riskejä tai laatupoikkeamia saadaan esille mm. tapaamisissa, puhelimitse tai sähköpostilla. Savas-Säätiöllä on käytössä Labqualityn laatujärjestelmä (Sosiaali- ja terveystalouden laatuohjelma SHQS) Laatuportti, johon kirjataan poikkeamat, läheltä piti-tilanteet sekä epäkohtailmoitukset. Poikkeamailmoitukset käydään säännöllisesti läpi henkilöstöpalaverissa ja nämä kootaan yhteistyötahoille tiedoksi. Yksikön palveluprosesseihin liittyvä "Työn riskien arviointi" tehdään kerran vuodessa ja se käsitellään yksikön palaverissa.

Poikkeamat vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Yksikön henkilökunta käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon yksikön palaverissa henkilökunnan kanssa kuukausittain.

Vakavat laatupoikkeamat vaativat nopean puuttumisen. Ne käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi johdolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa yksikön johtaja.

Poikkeamia ja läheltä piti -tilanteita käydään läpi myös työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa.

### **Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit**

*Henkilötietojen käsittely ja tietosuoja:* Yksikössä henkilötietoja käsitellään Savas-Säätiön ohjeistuksen mukaisesti. Kirjaamisohjeet ja koulutus sisältyvät työntekijän perehdytykseen. Jokaisen työntekijän kanssa käydään läpi perehdytyksen yhteydessä myös vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus asiat. Työsopimuksessa työntekijä sitoutuu vaitiolo- ja salassapitovelvollisuuteen.

### **Palveluntuottamiseen liittyvät riskit**

*Henkilöstö ja sijoittuminen:* Toimintaa toteutetaan usealla paikkakunnalla ja työtä tehdään asiakkaiden omassa ympäristössä, jolloin henkilöstön keskinäiset kontaktit jäävät vähäisiksi. Yksintyöskentelyn takia henkilöstö ei välttämättä saa tarvittavaa sekä oikea-aikaista tukea. Palvelun toteuttamisen riskinä voi olla se, että ei löydy osaavaa työntekijää asiakkaan tarpeiden mukaiseen palveluun.

## **Turvallisuuteen liittyvät riskit**

*Tilojen turvallisuus:* Toimintaa toteutetaan suurelta osin asiakkaan omassa ympäristössä (koti, koulu, työpaikka, päiväkotikiym.), jolloin tilojen turvallisuutta ei voida ennalta varmistaa (esim. paloturvallisuus, kotieläimet).

*Uhkaava käytös ja tapaturmat:* Ihmisten kanssa työskenneltäessä uhkaavan käytöksen mahdollisuus on aina olemassa. Henkilöstön kanssa on keskusteltu uhkaavien tilanteiden mahdollisuudesta ja pohdittu ennakkoinnin merkitystä. Henkilöstö on koulutettu haastavien tilanteiden ennaltaehkäisemiseen ja ennakkointiin.

## **Tiedottamiseen liittyvät riskit**

*Tiedonkulku:* Työntekijöiden väliseen viestintään kiinnitetään huomiota. Yksikössä on sovittu, että ensisijainen viestintäkanava on asiakastietojärjestelmä DomaCare. Asioista viestitään myös henkilöstöpalavereissa, joista kirjoitetaan muistiot. Muistiot ovat kaikkien työntekijöiden luettavissa.

*Kriisiviestintä:* Kriisiviestintää tehdään tarvittaessa yksiköstä käsin sekä Savas-Säätiön johdon toimesta keskitetysti. Vastuuhenkilönä toimii toimitusjohtaja.

## **Riskien hallinnan työnjako**

Riskinhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia. Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Johdon tehtävänä on vastata strategisesta riskien hallinnasta sekä huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Riskinhallinta on jatkuvaa.

## **Muutoksista tiedottaminen**

Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmän tai sähköpostin kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön säännöllisissä palavereissa.



Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat. Muistiot löytyvät Tukiluotsin Teams kansioista.

Palveluiden jatkuva arviointi muodostaa keskeisen osan laatutyöstä. Henkilöstön kesken suoritetaan työn riskien arviointi vuosittain ja arviointiraportin tulokset käsitellään esihenkilön 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 kehittämissuositukset. Turvallisuushavainnot ja tapaturmat käsitellään yksikön palavereissa sekä aina tapahtumien jälkeen. Henkilöstöllä on käytössään Laatuportin sähköinen riskinhallintamenetelmä vaaratilanteiden käsittelyä varten.

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

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.

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

#### **3.1 Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Asiakkaita kohdellaan palveluissa siten, ettei heidän ihmisarvoaan loukata ja heidän vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Savas-Säätiössä noudatetaan Valviran antamaa ohjeistusta Sosiaalihuollon asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta (2/2013). Säätiön IMO-ohjeistus ohjaa työskentelyä. IMO-ohjeistuksesta vastaa palvelupäällikkö. Asiakastyö suunnitellaan ja toteutetaan siten, lain mukaiset periaatteet toteutuvat kaikkien asiakkaiden kohdalla. Kaikki työntekijät perehdytetään ja heidän edellytetään työssään sitoutuvan näihin lain periaatteisiin, ja toimivan niiden mukaisesti.

### 3.2 Ohjauspalvelusopimus, palvelun suunnittelu ja toteutumisen seuranta

Asiakkaan palvelutarpeen ilmaantuessa ja ostopäätöksen vahvistuessa laaditaan palvelusta yhteinen sopimus. Sopimuksessa määritellään palvelun kesto, tavoitteet, sisältö, tapaamiskerrat ja arviointi. Palvelun alkaessa laaditaan palveluntoteuttamissuunnitelma, jonka mukaan asiakastyötä toteutetaan (Kanta-palvelut). Palvelun ja tavoitteiden toteutumista seurataan yhdessä asiakkaan kanssa.

### 3.3 Asiakkaan kohtelu ja osallisuus

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan sekä tuetaan ohjauspalvelun suunnittelussa ja toteutuksessa. Työntekijät 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 esihenkilölle, joka ryhtyy toimiin asian selvittämiseksi ja korjaamiseksi. Asiakkaille sekä heidän läheisilleen on kerrottu palveluun liittyvästä palautteen sekä muistutuksen antamisen keinoista sekä sosiaaliasiamiehen yhteystiedoista.

Asiakkailta kerätään palautetta jokaisen ohjauspalveluprosessin päätteeksi. Asiakkaiden sekä heidän tukiverkoston 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 ja näistä tiedotetaan palveluntilaajaa sekä vaadittaessa muita tahoja.

Asiakastyöhön liittyviä vaaratilanteita ja asiakkaan haastavan käyttäytymisen tilanteita käsitellään yhdessä asiakkaiden ja heidän mahdollisten tukiverkostojensa kanssa. Tarkoituksena on tulevien tapahtumien ennakointi ja mahdollinen väheneminen.

### 3.4 Asiakkaan oikeusturva

Asiakkaalla on oikeus antaa palautetta ja esittää muistutuksia kokemastaan epäkohdasta Savas-Säätiön tai Tukiluotsin toiminnasta. Vastaava oikeus on asiakkaan edustajalla. Muistutusten tekemisestä ja käsittelystä on laadittu säätiön sisäinen toimintaohje asiakkaille ja työntekijöille. Ohjeessa

on mm. asetettu määrääjat muistutusten käsittelylle sekä siitä asiakkaalle annettavalle palautteelle.

Hyvinvointialueiden sosiaali- ja potilasasiavastaavat antavat neuvoja ja ohjausta asiakas- ja potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa ja tietoja asiakkaan ja potilaan oikeuksista. Tarvittaessa he auttavat mm. muistutusten ja muiden oikeusturvakeinojen käyttämisessä. Sosiaali- ja potilasasiavastaava toimii myös asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Palvelu on maksutonta.

Sosiaaliasiamies ei tee päätöksiä, myönnä etuusia tai voi muuttaa viranomaisen tekemiä päätöksiä. Asiamies ei ota kantaa taudinmääritykseen, hoidon sisältöön tai siihen, onko hoidossa tapahtunut hoitovahinko. Sosiaaliasiamiehen tehtäviin ei kuulu Kelan, vakuutuslaitosten, edunvalvonnan tai työvoimahallinnon asiat.

Pohjois-Savon hyvinvointialue

Potilasasiavastaavat Raija Autio, Arja Kivari ja Minttu-Maarit Mustanoja

Puhelinaika arkisin kello 9-11:30

p. 044 461 0850

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

Etelä-Savon hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Soittoaika ma-pe 09:00-14:00

p. 044 351 2818

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

Asiakkaiden tarvitsemissa kuluttajaneuvontaa koskevissa asioissa asiakkaita ohjataan ottamaan yhteyttä kuluttajaoikeusneuvojaan (puh. 09 5110 1200) tai 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. tavaran 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**

Ohjauspalvelut perustuvat asiakkaiden hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukevaan toimintaan. Asiakkaan kanssa suunnitellaan palvelun toteutus ja sisältö hänen toiveitaan ja tarpeitaan kuullen. Ohjauspalveluiden tavoitteena on muun muassa helpottaa arjessa selviytymistä, harjoitella sosiaalisia taitoja, kehittää yhdessä ongelmanratkaisutaitoja ja ehkäistä psyykkistä kuormitusta. Palvelun toteutumista arvioidaan palvelun aikana ja sen päättyessä.

### **4.2 Lääkehoito**

Palvelun aikana ei toteuteta lääkehoitoa.

### **4.3 Hygieniäkäytännöt**

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä ennaltaehkäistään huolehtimalla yleisestä hygieniasta sekä ohjaamalla sekä henkilöstöä että asiakkaita tarpeen mukaan mm. tehostettuun käsienpesuun tai kasvomaskien käyttöön. Avopalvelut noudattavat paikallisen viranomaisen antamaa ohjeistusta sosiaalihuollon henkilökunnalle. Henkilökunta siistii asiakastilat jokaisen asiakastapaamisen jälkeen, lisäksi tilat siivotaan viikoittain.

### **4.4 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa**

Ohjauspalvelut ovat Savas-Säätiön tuottamia ilmoituksenvaraisia ostopalveluja. Yhteistyötä palvelujen tuottamisen osalta tehdään asiakkaiden, asiakkaan verkostojen ja hyvinvointialueiden tai muiden palveluntilaajien kanssa. Asiakkaiden tietoja eri yhteistyötoimijoiden välillä vaihdetaan asiakkaan antaessa tähän kirjallisen luvan.

### **4.5 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Toimipisteiden tiloihin on tehty turvallisuussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys sekä kriisinhallintasuunnitelma. Turvallisuussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys tehdään

pelastusviranomaisen ohjeiden mukaan. Pelastusviranomainen tekee yleisen palotarkastuksen toimintapisteiden tiloihin säännöllisin väliajoin. Savas-Säätiön johto ohjeistaa henkilöstöä ja toimintayksiköitä valtakunnallisten viranomaistahojen ohjeistusten mukaisesti.

## **5 Asiakasturvallisuus**

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

### **5.1 Henkilöstön määrä ja rakenne**

Savas Tukiluotsi toimii tällä hetkellä neljässä eri toimipisteessä; Mikkelissä, Savonlinnassa, Kuopiossa ja Iisalmessa. Henkilöstöllä on sote- tai kasvatustutkinto ja muuta tarvittavaa lisäosaamista. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Asiakkaan ollessa alaikäinen, vaaditaan työntekijöitä toimittamaan nähtäväksi rikosrekisterilain 6 § 2 momentissa tarkoitettu ote rikosrekisteristä. Toimipisteiden henkilöstömäärä vaihtelee asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä riippuen. Toimipisteiden tiimiin kuuluu tällä hetkellä 4 ohjaajaa sekä esihenkilö.

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.

### **5.2 Henkilöstön perehdyttäminen ja täydenniskoulutus**

Asiakasturvallisuuteen liittyvät asiat sisältyvät säätiön perehdytysuunnitelmaan, jolla uusi työntekijä perehdytetään tehtäviinsä työsuhteen alussa. Säätiön osaamisen kehittämissuunnitelmassa on määritelty vakiintuneet, asiakasturvallisuuteen liittyvät koulutukset: ensiapukoulutus, turvakorttikoulutus, palo- ja pelastuskoulutus, AVEKKI -koulutus ja lääkehoidon koulutus. Ohjauspalveluhenkilöstö

suorittaa vakiintuneita asiakasturvallisuuteen liittyviä koulutuksia tarpeen mukaan.

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, Savas Tukiluotsin ja työntekijöiden henkilökohtaisista kehittymistavoitteista. Koulutuksen tavoitteiden määrittely tapahtuu kehityskeskustelujen ja niihin kytkettyjen osaamiskartoitusten ja yksikön toiminnan it-searviointien kautta. Näiden pohjalta rakentuvat vuosittainen koulutussuunnitelma sekä pidemmän tähtäimen koulutustavoitteet.

### **Omatyöntekijä**

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

### **5.3 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus yksikön toiminnassa havaituista asiakasta koskevista epäkohdista**

Savas Tukiluotsin henkilöstö on perehdytetty Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § ja 49 § velvoitteisiin, joiden mukaan sosiaalihuollon henkilökunnan on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoitus tehdään aina asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta, ei henkilökuntaan liittyvistä tilanteista. Ilmoituksen tekemisen tulee ensisijaisesti perustua asiakkaan huolenpitoon liittyviin tarpeisiin. Toimintakulttuuriin sisältyvistä ongelmista voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien rajoittamisesta vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa. Pakotteiden ja rajoitteiden käytöstä tulee olla aina asiakaskohtainen, määräaikainen lupa ja ilmoitus tulee tehdä, jos pakotteita ja rajoitteita käytetään muutoin.

Mikäli toimintakulttuuri ei ole suoranaisesti vahingollista asiakkaille, niin siihen pitää puuttua ensisijaisesti omavalvonnan kautta. Omavalvontaan kuuluvat esimerkiksi ammattilaisten resurssit ja sekä ammattilaisten palveluissa olevaan kiireeseen liittyvät asiat. Ilmoitus tehdään henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomakkeelle välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Lomake löytyy sähköisenä säätiön sisäiseltä palvelimelta, sieltä löytyvät myös ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet sekä perehdytysmateriaali aiheeseen. Näihin perehtyminen kuuluu työntekijöiden perehdytysohjelmaan.

#### **5.4 Toimitilat ja välineet**

Savas Tukiluotsi toimii neljällä paikkakunnalla lisäalnessa, Kuopiossa, Savonlinnassa ja Mikkelissä. Jokaisella paikkakunnalla on toiminnalle tarkoitettut toimitilat. Toimitilojen ja niiden välineiden ylläpidosta ja huollosta vastaa toimitiloissa pääsääntöisesti toimiva Savas-Säätiön yksikkö. Ohjauspalveluja tuotetaan kuitenkin pääsääntöisesti asiakkaan omassa toimintaympäristössä.

Savas Tukiluotsissa käytetään vain asiakkaiden omia lääkinnällisiä laitteita ja -välineitä. Tukiluotsi ei vastaa näiden laitteiden ja välineiden hankinnasta, käytönohjauksesta eikä huollosta. Tiloissa ei ole käytössä kameravalvontaa eikä muuta tallentavaa teknologiaa.

Kaikissa tiloissa on pelastusviranomaisten hyväksymä turvallisuussuunnitelma sekä palovaroitin järjestelmä. Poistumisharjoituksia pidetään henkilöstön kesken säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa.

### **6 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja**

Asiakastietojen kirjaamiseen käytetään DomaCare -sähköistä asiakastietojärjestelmää, jota työntekijät käyttävät henkilökohtaisilla käyttäjäoikeuksillaan. Asiakastietoihin tehdään asiakkaan ohjauksen kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Käyttäjäoikeudet myöntää Savas Tukiluotsin

esimies. Käyttäjäoikeuksien saajan on allekirjoitettava ennen tarvittavien tunnusten luovuttamista kirjallinen käyttäjäsitoumus. Asiakasasiakirjoihin tehtävät kirjaukset ovat merkityksellisiä ohjauksen/palvelun tavoitteiden kannalta.

Asiakasrekisteriä koskeva rekisteriseloste tulee olla näkyvillä toimintapisteiden ilmoitustauluilla sekä nettisivuilla. 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 palvelun ostava taho. Palvelun toteuttajana säätiö säilyttää asiakastiedot itsellään asiakkaan palvelusuhteen ajan ja ylläpitää asiakasrekisteriä. 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 taholle.

Salassapidettävät asiakirjat tuhotaan siten, että ne kerätään tietoturva-astiaan ja toimitetaan asianmukaisesti tuhottavaksi. Säätiössä on laadittu ohjeistus tietojen käsittelyyn ja tietosuoja-, tietoturva- ja IT-tietoturvapoliittikka sekä toimintaohje tietoturvapoikkeamatilanteessa sekä ohje asiakastietojen luovuttamisesta, mitkä käydään läpi työntekijän kanssa työsuhteen alussa perehdytysvaiheessa. Tietoja luovutetaan vain asiakkaan luvalla hänen kanssaan työskenteleville muille tahoille. Monitoimijaisen yhteistyön mahdollistamiseksi asiakastietoja luovutetaan suullisesti siten, että asiakas on tietoinen yhteistyöstä. Työntekijät informoivat asiakasta asiakastietojen käsittelystä ja niihin liittyvistä oikeuksista osana asiakassuhdetta.

Asiakastietojen käsittelyssä asiakasta voi edustaa hänen laillinen edustajansa (edunvalvoja, jonka edunvalvonta on määritelty päämiehen henkilöä koskevaan asiaan). Mikäli asiakkaalla on edunvalvoja vain raha-asoiden 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 hoitavaa ja asiakastietojen käsittelystä vastaavana henkilönä toimii Savas Tukiluotsin esihenkilö ja organisaatiossa on nimetty tietosuojavastaava Minna Heinström p. 044 3674070, minna.heinstrom@savas.fi.

## **7 Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään ja arvioidaan vuosittain henkilöstön, esimiehen ja johdon kesken. Päivittämisprosessissa huomioidaan palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvä muutokset. Savas-Säätiössä on Qualitor Oy:n (SHQS) laatujärjestelmän 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 LAATIJA

Kuopiossa 23.4.2024

Kirsi Manninen  
Kehittämispäällikkö

Katja Kirjalainen  
Savas Tukiluotsin esihenkilö