



SÄRKINIEMEN TOIMINTAKESKUS OMAVALVONTA- SUUNNITELMA

VERSIO:8.2.2025

Seuraava katselmointi: 2/2026

Arkistointi: 4.1 Palvelutoiminta

Laatija: E.Kaipainen ja työryhmä

Hyväksyjä: S.Kokkonen

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	
Nimi: Savas-Säätiö sr	Kunnan nimi: Kuopio
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0816129-8	Pohjois-Savon hyvinvointialue
Toimintayksikön nimi	
Särkiniemen toimintakeskus	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen	
Kuopio	
Palvelumuoto; kehitysvammaisten päivätoiminta	

Toimintayksikön katuosoite Sammallahdentie 24	
Postinumero 70700	Postitoimipaikka Kuopio
Toimintayksikön johtaja Eija Kaipainen	Puhelin 044-4306317
Sähköposti eija.kaipainen@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

Toimintakeskus on suunniteltu päivätoimintaa varten. Tällä hetkellä Savaksen yksiköistä tuleville asiakkaille tarjotaan päivätoimintaa osa- ja kokopäiväisenä toimintana.

Savas-Säätiön Särkiniemen toimintakeskus sijaitsee Särkiniemen kotien kanssa samassa pihapiirissä. Toimintakeskus on toiminut yli 20 vuotta ja tarjonnut vuosien varrella kehitysvammaisille päivätoiminnan palvelua monessa muodossa. Toiminnan lähtökohtana on tarjota asiakkaille asiakaslähtöistä, mielekästä päiväajan toimintaa yhteistyössä asiakkaiden asumisyksikköjen kanssa. Toiminnan toimintaa ohjaavina arvoina ovat osallisuus, avoimuus ja ihminen edellä. 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.

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 sekä Laatuportin kautta tulleet ilmoitukset käsitellään henkilökunnan palaverissa aina tapahtuman jälkeen. 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 toimintakeskuksessa ei hyväksytä minkäänlaista väkivaltaa ja kiusaamista ja täällä on kaikilla turvallista olla.

Asiakkaiden kanssa tilannetta läpi käydessä huomioidaan yksilölliset kommunikaatiokeinot. Asiakkaiden kanssa kerrataan toimintakeskuksen 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. Asiakkailla 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. Näistä tilanteista tehdään laatupoikkeama joko Doma Careen tai Laatuporttiin. Poikkeamat käsitellään henkilöstön kesken, pohtien mitä tilanteessa tapahtui, miltä tuntuu, miksi näin kävi, olisiko tämän voinut välttää, mitä seuraavalla kerralla voisi tehdä toisin jne. Asiakkaan kanssa keskustellaan 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 pelkotiloja.

Asiakasturvallisuussuunnitelma

Savas-Säätiöllä on laadittu asiakasturvallisuussuunnitelma, jonka ohjeistuksien mukaan myös Särkiniemen toimintakeskus toimii. Savas-Säätiön 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, jonka vuoksi 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. Apupyyntö menee Särkiniemen kodille. 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.

Asiakkaille ei tehdä erillistä palvelutarpeen arviointia eikä palvelusuunnitelmaa päivätoiminnan osalta, vaan nämä asiat huomioidaan osana asumisyksikössä, yhteistyöllä laadittua suunnitelmaa.

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 tehtäväkuvan ja yhteystiedot, palaute- ja muistutusmenettely, asiakkaan asumisen tavoitteista, omavalvontasuunnitelmasta. Asioista tiedottamisen jälkeen kirjataan kertojan nimi ja päivämäärä asiakirjaan

3.1. Hoito- ja palvelusuunnitelma

Pohjois-Savon hyvinvointialue yhdessä asiakkaan, läheisten, asumisyksikön ja tarvittaessa muiden asiantuntijoiden kanssa laativat hoito- ja palvelusuunnitelman, johon kirjataan asiakkaan toimintakykyyn, opiskelu-, päivä- ja työtoimintaan, asumiseen, kuntoutukseen ja apuvälineisiin liittyvät asiat ja päätökset. Erillistä palvelusuunnitelmaa ei päivätoiminnan osalta tehdä, joten toimintakeskuksen ohjaajien tulee olla hyvin perillä palvelusuunnitelman sisällöstä ja heidän tulee seurata palvelusuunnitelmassa sovittujen asioiden toteutumista.

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 kommunikaatiotavalla. Ohjaajat saavat koulutusta itsemääräämiskeuteen liittyvissä asioissa.

Jos päivätoiminnan asiakkaalla on tehostetun palveluasumisen asumisyksikössä tehty päätös rajoitustoimenpiteiden käytöstä esim. valvottu liikkuminen, pidempikestoinen poistumisen estäminen tai rajoittavien välineiden ja asusteiden käyttö voidaan tätä päätöstä toimeenpanna myös päivätoiminnassa perustelluista syistä tilanteissa, ellei lievemmat keinot ole soveltuvia tai riittäviä. Tällöin on työvuorossa oltava henkilöstöön kuuluva sosiaali- ja terveydenhuollon koulutuksen omaava työntekijä sekä käytettävissä riittävä lääketieteen, psykologian ja sosiaalityön asiantuntemus.

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 esihenkilölleen. Savas-Säätiö on ohjeistanut henkilökunnan, kuinka menetellään tällaisen tapauksen ilmitulossa.

3.3. Asiakkaan osallisuus

Savas-Säätiö on laatinut palautejärjestelmän. Toimiva asiakaspalautejärjestelmä varmistaa asiakasnäkökulman toteutumista 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 säädetyin 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 suoritettavat toimenpiteet on kirjattava asiakaskohtaisessa palautteessa asiakastietojärjestelmään (huomion laatuna

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 vastuuhenkilölle. Muistutus tehdään vapaa-muotoisesti tai siihen tarkoitettulla lomakkeella, jonka saa Savas-Säätiön toimintayksikön asiakaskansioista, henkilökunnalta tai kotikunnan sosiaaliasiavastaavalta, joka myös avustaa muistutuksen tekemisessä tarvittaessa, 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 kantelun toimintaa valvovalle viranomaiselle. Muistutuksen voi toimittaa joko suoraan toimintayksikön esihenkilölle tai Savas-Säätiön toimistoon.

Sosiaaliasiavastaavan
puhelinaika
puhelin 044 461 0999

arkisin

kello

9-11.30

[Sosiaaliasiavastaava - Pohjois-Savo \(pshyvinvointialue.fi\)](http://pshyvinvointialue.fi)

Sosiaalihuollon asiakas- ja potilaslaki edellyttävät, että jokaisessa kunnassa ja terveydenhuollon toimintayksikössä on oltava sosiaali- ja potilasasiavastaava. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan 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 asiavastaavan 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.

Päivätoiminnalle on laadittu pitkänajan suunnitelma, joka ohjaa tarkemman viikko-ohjelman laatimista. Päivätoiminnasta saatu palaute otetaan huomioon toiminnan suunnittelussa ja siihen pyritään reagoimaan mahdollisimman pian arjessa. Toimintaa toteutetaan työpajoittain, joita ovat käden taitojen-, musiikki-, liikunta- ja ruokapajat. Asiakkaat voivat itse vaikuttaa toiminnan sisältöön ja työpajoihin osallistumisen suunnitelmallisesti.

4.2. Ravitsemus

Päivätoimintaan osa-aikaisesti osallistuvat asiakkaat ruokailevat pääsääntöisesti omissa asumisyksiköissään ennen tai jälkeen päiväaikaisen toiminnan. Tällä hetkellä toiminnassa ei ole vielä kokoaikaisia, mutta toiminnan laajennettua toteutetaan heidän ruokahuolto osittain

ostopalveluna, jota täydennetään päivätoiminnassa mukana olevien asiakkaiden ruokahuollon tehtävillä, kuten esim. salaatin tai muun helposti valmistettavalla aterialla. Asiakkaat osallistuvat päivittäin muihin keittiötöihin, kuten pöydän pyyhkiminen, tiskaus jne. Ohjaajan tehtävänä on tarkasti huomioida hygieniä ohjeistukset näissä tilanteissa.

4.3 Hygieniakäytännöt

Jokaisella työntekijällä on voimassa oleva hygieniapassi.

Toimintakeskuksessa on kodinhoitohuoneessa pyykinpesukone, jolla pestään tarvittaessa likaantuneet tekstiilit. Eritepyykki pestään erillisenä pesuna ja pesuohjelman päätyttyä pyykkikoneessa pestään pelkästään koneen puhdistava pesu korkeassa lämpötilassa.

4.4 Terveysten- ja sairaanhoito

Toimintakeskuksen asiakkaat käyttävät Pohjois-Savon hyvinvointialueen omalääkärin ja hammaslääkärin palveluita asumisyksikköjensä kautta. Kiireellisissä tilanteissa toimintakeskuksesta ollaan yhteydessä päivystykseen ja toimitaan heidän antamien ohjeiden mukaisesti.

Äkillisen kuolemantapauksen sattuessa soitetaan ambulanssi. Ambulanssi-henkilökunta kutsuu tarvittaessa paikalle lääkärin/poliisin. Poliisi tekee tapausselvityksen lain määrittämällä tavalla ja ratkaisee jatkotoimenpiteet. Työntekijä toimii poliisin ja ensihoidon ohjeiden mukaan.

4.5 Lääkehoito

Mikäli toimintakeskuksessa toteutetaan lääkehoitoa, se tapahtuu oman asumisyksikön laaditun suunnitelman mukaisesti. Yksikössä on laadittu luparekisteri työntekijöistä, joilla on tarvittava koulutus ja perehdytys lääkehuollon toteuttamiseen yksikössä ja toimiessaan toimintakeskuksessa. Suunnitelman tarkistaa ja hyväksyy Pohjois-Savon hyvinvointialueen nimetty vastuulääkäri.

4.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Yhteydenpito läheisiin tapahtuu pääasiallisesti asumisyksiköstä käsin. Läheiset ovat tervetulleita myös tutustumaan toimintakeskuksen arkeen. Yhteydenpitoa voidaan toteuttaa myös puhelimitse tai sähköpostin välityksellä. Sähköpostin käytössä huomioidaan tietoturvarajoitteet.

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 kotien pelastussuunnitelmaan ja turvallisuusselvitykseen, jotka molemmat päivitetään määräajoin. Paloviranomaiset tekevät tarkistuksia nykykäytännön mukaan joka toinen vuosi seuraavan ollen v. 2024. 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 yksi kokoaikainen työntekijä ja hänen lisäksi kaksi Savaksen asumisyksikön työntekijää, joilla kaikilla on sosiaali- ja terveydenhuollon koulutus. Tilanteen vaatiessa toiminnassa on lisäresurssia asumisyksiköistä. Toimintakeskuksen esihenkilö on koulutukseltaan sosionomi/yamk.

Savas-Säätiön vakituisilta työntekijöiltä vaaditaan sosiaali- tai terveydenhuollon koulutus. Henkilöstölle laaditaan vuosittain koulutussuunnitelma osaamisen vahvistamiseksi.

Vakituiset vakanssit laitetaan julkiseen hakuun. 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 Doma Caren asiakastietojärjestelmään. Jokainen tunnus saatuaan on saanut myös käyttäjäsitoumuksen ja tietosuojaohteet. Opiskelijoilla ja sijaisilla tunnukset ovat voimassa määrä ajan.

Vuosittain tullaan pitämään kehityskeskustelut, joissa kehityskeskusteluissa laaditaan henkilökohtainen kehityssuunnitelma, jonka toteutumista arvioidaan seuraavassa keskustelussa. Keskusteluissa kartoitetaan myös lisäkoulutuksen tarve, joista tieto viedään koulutussuunnitelmaan.

Sairauspoissaoloja seurataan ja yksiön esihenkilö puuttuu näihin tarpeen mukaan, varhaisen välittämisen mallin kautta. Vuosittain yksiköt saavat neljä tuntia työaikaa sekä rahoitusta yhdessä toteutettavaan tyhytoimintaan. Kaikille toimintakeskuksessa työskenteleville järjestetään yhteinen suunnittelu/kehittämispäivä, jossa voidaan sopia yhteisistä käytänteistä ja suunnitella tulevaa. Lisäksi työnantaja antaa liikunta-/kulttuuriseteleitä työntekijöiden henkilökohtaiseen käyttöön e-passin. Työnantaja järjestää myös 1-2 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 kotien pihapiirissä. Tilat ovat muunneltavissa erilaisiin toimintoihin. Keittiötila ja ns. sali muodostavat avaran suuren tilan. Tämän lisäksi on kaksi eri toimintoihin tarkoitettua tilaa esim. musiikki- ja käden taitojen työpajoille sekä aistihuone. Puutöiden tekemistä varten on myös oma tilansa. Wc-tiloissa on huomioitu pyörätuolien käyttäjät ja turvallisuus näkökohdat. Toimitiloja on remontoitu mittavasti vuonna 2019 asiakkaiden ja työntekijöiden ollessa mukana 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-, muovi- ja kartonkikeräys sekä sekajäteastiat. Jäteukko huolehtii niiden tyhjennyksestä. Kiinteistöhuollon tehtävistä huolehtii huoltofirma.

5.3. Teknologiset ratkaisut

Toimintakeskukselle ja Särkiniemen kodille on laadittu yhteinen palo- ja pelastussuunnitelma yhdessä palo- ja pelastusviranomaisten kanssa. Palvelukodeilla asiakkailla on käytössä turvapuhe- lin ja hälytysrannekkeet. Toimintakeskuksessa työskentelevillä on hälytysrannekkeet, joista häly- tys menee Särkiniemen kotien kännykkään.

Asiakasturvallisuuden kehittämiseksi painotamme laitteiden asianmukaista käyttöä, palo- ja pe- lastussuunnitelman päivitystä kerran vuodessa tai tarvittaessa, poistumisharjoitusten järjes- tystä vähintään kerran vuodessa, henkilökunnan säännöllinen turvakorttikoulutus ja kriisinhallin- tasuunnitelman päivitys tarvittaessa.

Toimintakeskuksessa on käytössä useita tietokoneita ja Yeti -tabletti sekä iso televisio.

5.4. Terveydenhuollon 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). Hoitoti- lanteisiin toimintakeskuksella käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, nostolaite ja asiakkaiden omia kuulolaitteita ja silmälasia. Sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköt vastaavat lait- teiden turvallisesta, käyttöohjeen mukaisesta käytöstä vaaratilanneilmoituksen tekemisestä, käyt- tökoulutuksen riittävydestä, laitteiden oikeasta asennuksesta ja säännöllisistä huolloista, itse val- mistamiensa laitteiden vaatimusten mukaisuudesta. Savas-Säätiön toimintayksiköissä pidetään käytettävissä olevista terveydenhuollon laitteista luettelo ja laitekohtaista laitekorttia. Laitelu- telo ja – korttia pidetään niistä laitteista, joita kalibroidaan tai huolletaan, ei siis esim. silmäla- seista. Yksikön ensiapuvälineistä on erillinen luettelo ja tarkastuslista, joten niistä ei pidetä laite- korttia.

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköllä on oltava nimetty vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että toimintayksikössä noudatetaan lakia ja sen nojalla annettuja määräyksiä.

6. Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Asiakastietojen kirjaamiseen käytetään Doma Care –sähköistä asiakastietojärjestelmää, jota asiakastyötä tekevät työntekijät ja käyttävät henkilökohtaisilla käyttäjäoikeuksillaan. Käyttäjäoikeudet myöntää oman yksikön esihenkilö 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. 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 (Messi) 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. Lomakkeet ovat selkokieliä ja tarvittaessa kuvitettuja.

Tietosuojavastaavat:

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 käyttäjäsitoumuksen 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 aikanakin. Palvelun päätyttyä asiakkaan asiakirjat siirretään asiakkaan kotikunnan sopimuksen mukaisesti päätearkistovaksi 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 kehittämissä päivässä, jonka yksikön esihenkilö hyväksyy. Työkokouksissa 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.

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

