



# Savas Tukiluotsi

## Asiakasopas



[www.savas.fi](http://www.savas.fi)

# Tervetuloa Savas Tukiluotsin asiakkaaksi!

## **Ohjaus- tai valmennuskäynnin sopiminen**

Käynnit sovitaan yhdessä ohjaajan tai valmentajan kanssa.

## **Ohjaus- tai valmennuskäynnin kesto**

Käyntikerran kesto on määritelty ostopalvelusopimuksessa. Esimerkiksi yksi tunti eli 60 minuuttia. Käyntikerta laskutetaan jokaiselta alkavalta tunnilta (1,5 tuntia vastaa kahta käyntikertaa).

## **Materiaalin valmistaminen**

Materiaalin valmistamisesta ja siihen liittyvistä kustannuksista sovitaan erikseen.

## **Ohjaus- tai valmennuskäynnin peruuttaminen**

Asiakkaan on tehtävä peruutus 24 tuntia ennen sovittua ohjaus- tai valmennuskäyntiä. Myöhemmin tehdyistä peruutuksista tai perumattomasta ajasta perimme käyntimaksun, mikäli se ei tapahdu äkillisen sairastumisen vuoksi joka on todennettavissa si- todistuksella (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 3.8.1992/734, 3§).

Peruutukset tehdään omalle ohjaajalle tai valmentajalle sähköpostitse tai puhelimitse. Peruutukseen tulee saada vastaus, jotta tieto peruutuksesta on tullut varmasti perille.



## Salassapitovelvollisuus ja

### luottamuksellisuus

Palvelun tuottaja sitoutuu pitämään salassa toimeksiannon yhteydessä ja sitä toteutettaessa tietoonsa tulleet luottamukselliset asiat.

### Palaute

Keräämme palautetta koko ohjaus-/valmennusprosessin ajan. Palautetta voi antaa myös nimettömästi, säätion nettisivujen kautta [savas.fi/yhteystiedot](https://savas.fi/yhteystiedot).

### Tietosuojarekisteri

Asiakasrekisteriseloste on saatavissa säätion nettisivuilta [savas.fi/rekisteri-ja-tietosuojaselosteet](https://savas.fi/rekisteri-ja-tietosuojaselosteet).



## Reklamaatiot

Palvelu perustuu avoimeen vuorovaikutukseen, jonka vuoksi toivotaan korjaavaa palautetta välittömästi palvelun toteuttajalle. Mikäli asia ei korjaannu, niin asiakas voi tehdä kirjallisen muistutuksen palvelun tuottajalla.

Muistutuksella tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakaslain 23 §:n mukaista asiakkaan, hänen edustajansa/läheisensä tai muun yhteistyökumppanin tekemää ilmoitusta säätion asiakaspalvelussa kokemastaan epäkohdasta. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000).

Muistutus tehdään vapaamuotoisesti tai siihen tarkoitettulla lomakkeella, jonka saa säätion nettisivuilta. Tarvittaessa muistutuksen tekemisessä avustaa sosiaaliasiavastaava, jonka yhteystiedot löytyvät säätion nettisivuilta [savas.fi/yhteystiedot](https://savas.fi/yhteystiedot).

### Omaavontasuunnitelma

Savas Tukiluotsin omaavonta suunnitelman löytyy nettisivuiltamme. [savas.fi/palvelutoiminta/](https://savas.fi/palvelutoiminta/) [savas-tukiluotsi](https://savas-tukiluotsi.fi).

## Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Voit ottaa yhteyttä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan, jos tarvitset lisätietoja oikeuksistasi sosiaali- ja terveydenhuollossa tai olet tyytymätön saamaasi palveluun, hoitoon tai kohteluun tai epäilet potilasvahinkoa.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävä on neuvova ja ohjaava.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei tee päätöksiä eikä hänellä ole päätösvaltaa muuttaa viranhaltijoiden tekemiä päätöksiä. Hän ei myöskään ota kantaa hoitopäätöksiin, hoidon toteutumiseen tai siihen, onko hoidossa tapahtunut potilasvahinko, eikä tulkitse potilasasiakirjojen sisältöä. Tehtäviin eivät kuulu esim. Kelan, edunvalvonnan, työvoimahallinnon, vakuutusyhtiöiden tai asuntotoimen palvelut.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan palvelut ovat maksuttomia.

## Sosiaali- ja potilasvastaavan yhteystiedot.

### **Etelä-Savon hva (Eloisa):**

sosiaali.potilasasiavastaava@etelasav.onha.fi

puh. +358443512818

Sosiaaliasiavastaavan puhelinajat

Maanantai - Perjantai 9 - 14

### **Pohjois-Savon hva:**

sosiaaliasiavastaava@pshyvinvointialu.e.fi.

Puhelin 044 461 0999

Palveluajat

Sosiaaliasiavastaavan puhelinajat

- Maanantai - Perjantai 9 - 11.30



## Oman ohjaajasi tai valmentajasi yhteystiedot:

-----

puh. -----

sähköposti -----



**savas**

Savas-Säätiö

**Savas-Säätiö sr**

Sepänkatu 4 A 1

70100 KUOPIO

***www.savas.fi***

**f** SavasSaatio **@** savassaatio