

Omavalvontasuunnitelma

Savas-Säätiö sr. / Savas Tukiluotsi



Versiohallinta

Versio	Pvm	Laatija / muokkaaja	Toimenpide	Hyväksyjä
1.0	10.4.2024	K. Kirjalainen + työryhmä	Seuraava katselmointi: 04.2025	K. Manninen
2.0	4.3.2025	K. Kirjalainen + työryhmä	Päivitys. Seuraava katselmointi: 03.2026	K. Manninen
3.0	6.3.2026	K. Kirjalainen + työryhmä	Päivitys. Seuraava katselmointi: 03.2027	K. Manninen
4.0	10.6.2026	K. Kirjalainen	Päivitys ja muutokset toiminnan sisältöihin. Seuraava katselmointi: 06.2027	S. Kokkonen
5.0	17.8.2026	K. Kirjalainen	Päivitys toimita ympäristöihin. Seuraava katselmointi 08.2027	K. Manninen
6.0	30.9.2026	K. Kirjalainen	ArkiLuotsi-palvelun kuvaus ja omavalvonnan täydennys	K. Manninen

Sisällys

1. PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT	4
1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....	4
1.2 Palveluyksikön perustiedot.....	4
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	5
1.4 Päiväys	13
2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN JA JULKAISEMINEN SEKÄ VASTUUNJAKO	13
3. PALVELUYKSIKÖN OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA MENETTELYTAVAT	14
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	14
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	15
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....	16
3.4 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	25
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	28
4. HAVAITTUIJEN PUUTTEIDEN JA EPÄKOHTIEN KÄSITTELY SEKÄ TOIMINNAN KEHITTÄMINEN	30
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	30
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta.....	31
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	32
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano.....	33
5. OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI.....	34
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	34
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	35



1. PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Savas-Säätiö sr.

Y-tunnus: 0816129-8 ja

SOTERI-rekisteröintinumero: 1.2.246.10.8161298.10.27

Sepänkatu 4 A 1, 70100 Kuopio

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Savas Tukiluotsi

SOTERI-rekisteröintinumero: 1.2.246.10.8161298.10.60

Sepänkatu 4 A 1, 70100 Kuopio

Katja Kirjalainen, koulutus- ja ohjauspalvelukoordinaattori

puh: 0417303434

katja.kirjalainen@savas.fi

Palvelupisteet

Savas Tukiluotsi Mikkeli

Maaherrankatu 12 LH8, 50100 Mikkeli

SOTERI-rekisteröintinumero: 1.2.246.10.8161298.10.80

Savas Tukiluotsi Savonlinna

Lemmenmäentie 5 A, 58200 Kerimäki

SOTERI-rekisteröintinumero: 1.2.246.10.8161298.10.81

Savas Tukiluotsi Kuopio

Sammallahdentie 24 C, 70700 Kuopio

SOTERI-rekisteröintinumero: 1.2.246.10.8161298.10.82

Savas Tukiluotsi Iisalmi

Tiirankatu 8, 74120 Iisalmi

SOTERI-rekisteröintinumero: 1.2.246.10.8161298.10.83

Savas Tukiluotsi Maahisentaival

Maahisentaival 7-9, 50970 Mikkeli

SOTERI-rekisteröintinumero:

Savas Tukiluotsi Mäntyharju

Sahalahdentien 18-20, 52700 Mäntyharju

SOTERI-rekisteröintinumero:

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Savas Tukiluotsin toiminta perustuu Savas-Säätiön toiminta ajatukseen edistää 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 sekä lyhytaikaisen huolenpidon palveluita. Lisäksi Tukiluotsin yhteydessä tuotetaan Arkiluotsi-palvelua, joka tarjoaa itse maksaville asiakkaille kevyttä arjen apua ja seuraa. Palveluiden toteutus ja sisältö suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa hänen toiveitaan, tarpeitaan ja voimavaroja kuullen.

Palveluiden tuottaminen perustuu maksusitoumuksiin tai hyvinvointialueiden ostopalvelupäätöksiin sekä asiakkaiden itse tilaamiinsa ja maksamiinsa palveluihin. Asiakkaiden maksimimäärä Mikkelin palvelupisteessä on 150 asiakasta, Savonlinnan palvelupisteessä 120 asiakasta, Kuopion palvelupisteessä 50 asiakasta, Iisalmen palvelupisteessä 50 asiakasta, Mäntyharjun palvelupisteessä 80 asiakasta ja Maahisentaipaleen palvelupisteessä 18 asiakasta. Tukiluotsin henkilöstömäärä vaihtelee sopimusten piirissä olevan asiakasmäärän mukaisesti. Toiminnan arvot perustuvat Savas-Säätiön arvoihin ihminen edellä, avoimuus ja osallisuus. Henkilökunnan osaamista kehitetään asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.



Palvelun tilaajan ollessa hyvinvointialue, tämä huolehtii asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista ja laatii suunnitelman, jossa on määritelty palvelun sisältö ja määrä. Hyvinvointialue tekee maksusitoumuksen Savas Tukiluotsille, jonka mukaan palvelut tuotetaan. Yksityisten ja itsemaksavien asiakkaiden kanssa sopimus tehdään suoraan asiakkaan kanssa. Palvelutarpeen ilmaantuessa ja ostopäätöksen vahvistuessa laaditaan palvelusta yhteinen sopimus. Sopimuksessa määritellään palvelun kesto, tavoitteet, sisältö, tapaamiskerrat ja arviointi.

Ohjauspalvelun tai lyhytaikaisen huolenpidon alkaessa laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa palveluntoteuttamissuunnitelma, jonka mukaan asiakastyötä toteutetaan (Kanta-palvelut). Suunnitelman lähtökohtana ovat asiakkaan omat tavoitteet, näkemykset palveluntarpeestaan sekä hänen voimavaransa. Suunnitelmassa määritellään palvelun tavoitteet, sisältö, toteutustavat, tapaamisten määrä sekä arviointikäytännöt. Palvelun toteutumista ja tavoitteiden saavuttamista seurataan ja arvioidaan säännöllisesti yhdessä asiakkaan sekä tarvittaessa hänen läheistensä ja muiden yhteistyötahojen kanssa.

Ohjauspalveluissa ja lyhytaikaisessa huolenpidossa työskentelevällä henkilöstöllä on tehtävien edellyttämä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus sekä asiakkaiden tarpeita vastaava erityisosaamista esimerkiksi neurokirjon ja autismikirjon henkilöiden tukemisesta, vaihtoehtoisista kommunikaatiomenetelmistä, haastavan käyttäytymisen kohtaamisesta, lääkehoidosta sekä apuvälineiden käytöstä. Palvelussa huolehditaan asiakkaiden fyysisestä, psyykkisestä ja sosiaalisesta turvallisuudesta. Toiminnassa noudatetaan Savas-Säätiön omavalvonta-, turvallisuus-, hygieni- ja tietosuojakäytäntöjä sekä asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja osallisuutta tukevia toimintatapoja. Henkilöstön osaamista ylläpidetään suunnitelmallisen perehdytyksen, täydennyskoulutusten, työnohjauksen sekä omavalvonnan avulla.

1.3.1 Ohjauspalvelut

Ohjauspalveluiden tavoitteena on vahvistaa asiakkaan toimintakykyä, osallisuutta ja hyvinvointia hänen yksilölliset tarpeensa ja erityispiirteensä huomioiden. Palvelun avulla tuetaan asiakkaan selviytymistä arjessa, vahvistetaan sosiaalisia taitoja, harjoitellaan ongelmanratkaisua sekä etsitään toimivia keinoja arjen haasteiden hallintaan. Lisäksi tavoitteena on ehkäistä psyykkistä kuormitusta, vahvistaa asiakkaan itsetuntoa ja voimavaroja sekä lisätä luottamusta omiin kykyihin

ja mahdollisuuksiin vaikuttaa omaan elämäänsä. Ohjauspalveluita toteutetaan yksilö- ja ryhmämuotoisesti asiakkaan tarpeiden mukaisesti.

Savas Tukiluotsin ohjauspalvelut tarjoavat vammaispalvelulain sekä sosiaalihoitolain mukaisia tukipalveluita erityistä tukea tarvitseville henkilöille sekä heidän perheilleen ja läheisilleen. Toiminta-alueena ovat tällä hetkellä Etelä- ja Pohjois-Savon hyvinvointialueet, ja toimintaa pyritään laajentamaan tulevaisuudessa myös muille alueille. Palvelupisteet sijaitsevat Mäntyharjulla, Mikkelissä, Savonlinnassa, Kuopiossa ja Iisalmessa.

Palvelut toteutetaan ensisijaisesti asiakkaan omassa toimintaympäristössä, kuten kotona, oppilaitoksessa, työ- tai harrastusympäristössä. Tarvittaessa palvelua voidaan toteuttaa myös Savas Tukiluotsin tiloissa tai etäpalveluna asiakkaan tarpeiden ja palvelun tavoitteiden mukaisesti.

Savas Tukiluotsin ohjauspalvelut:

Valmennus (Vammaispalvelulaki 7 §)

Vammaispalvelulain mukaisen valmennuksen tavoitteena on vahvistaa vammaisen henkilön itsenäisessä elämässä tarvittavia taitoja sekä tukea toimintakykyä erilaisissa elämäntilanteissa ja niiden muutoksissa. Valmennus on tavoitteellista ja yksilöllisesti suunniteltua tukea, joka voi sisältää esimerkiksi tiedollisten ja toiminnallisten taitojen harjoittelua, sosiaalisen vuorovaikutuksen vahvistamista tai puhetta tukevien ja korvaavien kommunikaatiokeinojen käytön ohjausta. Valmennusta voidaan toteuttaa esimerkiksi silloin, kun henkilön toimintakyvyssä, elämäntilanteessa, toimintaympäristössä tai perhetilanteessa tapahtuu muutoksia ja arkeen tarvitaan uudenlaista tukea.

Valmennuksen muotoja

Neuropsykiatrin valmennus

Neuropsykiatrisen valmennuksen tavoitteena on vahvistaa asiakkaan elämänhallintataitoja ja tukea arjessa selviytymistä. Valmennuksessa harjoitellaan erityisesti toiminnanohjauksen taitoja, kuten ajanhallintaa, suunnittelua ja arjen rytmittämistä. Asiakas saa tukea uusien toimintatapojen löytämiseen ja käyttöönottamiseen omassa arjessaan.



Aistiohjaus

Aistiohjauksen tavoitteena on tukea asiakkaan sujuvaa arkea aistikuormituksesta tai aistien erityispiirteistä huolimatta. Ohjauksessa harjoitetaan aisteja erilaisin menetelmin sekä etsitään keinoja, joilla asiakas voi paremmin säädellä kuormitusta ja vahvistaa omaa hyvinvointiaan.

Autismikonsultaatio

Autismikonsultaation tarkoituksena on lisätä ymmärrystä autismikirjon henkilön toimintatavoista ja erityispiirteistä. Konsultaation avulla henkilön lähipiiri tai työyhteisö saa käytännön keinoja vuorovaikutuksen, arjen sujuvuuden ja toimintakyvyn tukemiseen.

Arjen tukiohjaus

Arjen tukiohjaus on käytännönläheistä valmennusta, jossa harjoitellaan arjessa tarvittavia taitoja ja sosiaalista vuorovaikutusta. Tavoitteena on vahvistaa asiakkaan arjenhallintaa, lisätä itsenäisyyttä ja parantaa elämänlaatua. Harjoiteltavia taitoja voivat olla esimerkiksi hygienia, kodinhoito, siivous, asiointi kodin ulkopuolella, raha-asioiden hoito, työssäkäynti, sosiaaliset suhteet, harrastukset sekä oman toiminnan ohjaus.

Puhetta tukevien ja korvaavien menetelmien ohjaus

Ohjauksessa tuetaan asiakkaan ja hänen läheistensä vuorovaikutusta sekä kommunikoinnin sujumista arjessa. Yhdessä harjoitellaan vaihtoehtoisten kommunikointikeinojen käyttöä ja etsitään toimivia tapoja oman mielipiteen, tarpeiden ja ajatusten ilmaisemiseen.

Tukikeskustelu

Tukikeskustelujen avulla vahvistetaan asiakkaan elämänhallintataitoja ja hyvinvointia. Keskustelut voivat liittyä esimerkiksi arjenhallintaan, opiskeluun, ihmissuhteisiin tai muihin

elämän ajankohtaisiin tilanteisiin. Tavoitteet suunnitellaan yksilöllisesti asiakkaan tarpeiden mukaan.

Autismikuntoutusohjaus

Autismikuntoutusohjaus on autismikirjon henkilölle ja heidän lähi-ihmisilleen suunnattua ohjausta, joka perustuu autismikuntoutuksen menetelmiin. Ohjauksen avulla tuetaan arjen sujuvuutta, vahvistetaan toimintakykyä ja etsitään yhdessä ratkaisuja erilaisiin arjen haasteisiin sekä elämäntilanteisiin.

Elämän muutostilanteissa annettava tuki

Elämän muutostilanteisiin tarjottavan tuen tavoitteena on auttaa asiakasta sopeutumaan uusiin tilanteisiin ja löytämään keinoja arjen sujuvuuden ylläpitämiseen muutosten keskellä. Tukea voidaan tarjota esimerkiksi toimintakyvyn, asumisen, perhetilanteen, opiskelun, työelämän tai muun elämäntilanteen muuttuessa. Ohjauksen avulla vahvistetaan asiakkaan voimavaroja, turvallisuuden tunnetta ja kykyä selviytyä arjen muutoksista.

Tuettu päätöksenteko (Vammaispalvelulaki 14 §)

Tuetun päätöksenteon tavoitteena on auttaa vammaista henkilöä tekemään ja toteuttamaan omia elämäänsä koskevia päätöksiä. Koska päätöksenteko on usein vaiheittainen prosessi, tukea tulee tarjota tarpeen mukaan koko päätöksentekoprosessin ajan.

Erityisen osallisuuden tuki (Vammaispalvelulaki 12 §)

Erityisen osallisuuden tuella turvataan henkilön oikeus osallistua ja päästä osalliseksi erilaisissa vuorovaikutuksen tilanteissa ja vapaa-ajan toiminnoissa.

Tukihenkilötoiminta (Sosiaalihuoltolaki 3 §)

Sosiaalihuoltolain mukaisen tukihenkilötoiminnan 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.

1.3.2 Lyhytaikaisen huolenpidon palvelut

Savas Tukiluotsi tuottaa vammaispalvelulain 24 § mukaista lyhytaikaista huolenpitoa. Lyhytaikainen huolenpito on tarkoitettu vammaisille henkilöille, joiden huolenpidosta vastaavat yleensä heidän läheisensä. Palvelun tarkoituksena on turvata asiakkaan tarvitsema lyhytaikainen apu, tuki, hoiva ja valvonta silloin, kun hänen huolenpidostaan vastaavat läheiset ovat estyneitä huolehtimasta hänestä esimerkiksi työn, opiskelun, levon, virkistykseen tai muun elämäntilanteeseen liittyvän syyn vuoksi. Palvelun tavoitteena on edistää asiakkaan hyvinvointia, osallisuutta, turvallisuutta ja toimintakykyä sekä tukea läheisten jaksamista.

Lyhytaikaista huolenpitoa tuotetaan pääsääntöisesti arkisin klo 6–18 välisenä aikana. Lyhytaikainen huolenpito voi olla tilapäistä tai säännöllisesti toistuvaa asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Palvelu suunnitellaan ja toteutetaan asiakaslähtöisesti asiakkaan palvelupäätöksen, asiakassuunnitelman ja palveluntoteuttamissuunnitelman mukaisesti yhteistyössä asiakkaan, hänen läheistensä sekä tarvittavien verkostojen kanssa.

Lyhytaikaisen huolenpidon asiakkaat voivat olla kehitysvammaisia tai muita vammaisia henkilöitä ja he voivat olla kaikenikäisiä. Lapsille lyhytaikaista huolenpitoa järjestetään silloin, kun palvelun tarve johtuu vammasta tai sairaudesta eikä lapsen nuoresta iästä. Asiakkailta voi olla vamman tai pitkäaikaisen sairauden aiheuttamia fyysisiä, kognitiivisia, psyykkisiä, sosiaalisia tai aisteihin liittyviä toimintarajoitteita. Asiakkaiden palveluntarve voi vaihdella perustason tuesta erittäin vaativaan tukeen, hoivaan ja valvontaan, ja asiakkaalla voi olla merkittäväkin avuntarve jokapäiväisistä toiminnoista suoriutumisessa.

Palvelun toteutuksessa huomioidaan asiakkaan yksilölliset tarpeet, voimavarat, kommunikointitavat ja aistiympäristöön liittyvät tarpeet sekä avun, ohjauksen, hoivan ja valvonnan tarve. Asiakkailta voi olla käytössään erilaisia puhetta tukevia ja korvaavia kommunikointimenetelmiä ja -välineitä sekä liikkumisen ja muun päivittäisen toiminnan apuvälineitä. Henkilöstö perehtyy asiakkaan käyttämiin kommunikointikeinoihin ja apuvälineisiin, ja apuvälineiden turvallinen käyttö varmistetaan asianmukaisella perehdytyksellä.



Tavoitteena on tukea asiakkaan osallisuutta, omatoimisuutta ja itsenäistymistä hänen ikänsä, kehitysvaiheensa ja yksilöllisten edellytystensä mukaisesti. Asiakasta tuetaan ilmaisemaan omia toiveitaan, mielipiteitään ja valintojaan sekä osallistumaan omaa elämäänsä koskevaan päätöksentekoon. Asiakkaita kannustetaan osallistumaan arjen toimintoihin ja harjoittelemaan toimintakykyä ylläpitäviä ja vahvistavia taitoja turvallisesti ja yksilöllisesti ohjattuina.

Palveluntuottaja vastaa tarvittaessa asiakkaan lyhytaikaisen huolenpidon aikaisen lääkehoidon toteuttamisesta asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Palveluun voi sisältyä myös asiakkaan terveydentilan havainnointia ja seurantaa sekä itsehoitoon rinnastuvia hoitotoimenpiteitä. Lisäksi huomioidaan asiakkaiden erityisruokavaliot sekä muut ravitsemukseen ja terveydentilaan liittyvät yksilölliset tarpeet.

Lääkehoito toteutetaan yksikön lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Lääkehoitoa toteuttavat ainoastaan tehtävään koulutetut ja tarvittavat lääkeluvat omaavat työntekijät. Yksikössä on sosiaali- ja terveysministeriön *Turvallinen lääkehoito* -oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdytystä.

Yksilöllisesti kotiin toteutettu lyhytaikainen huolenpito

Savas Tukiluotsi toteuttaa yksilöllisesti kotiin toteutettua lyhytaikaista huolenpitoa Savas Tukiluotsi Mikkelin ja Savas Tukiluotsi Savonlinnan palvelupisteiden kautta. Palvelu toteutetaan asiakkaan omassa kodissa ja arkiympäristössä asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Kotona toteutetussa palvelussa tuetaan asiakkaan turvallista arkea, toimintakykyä, osallisuutta ja hyvinvointia hänen omassa toimintaympäristössään. Palvelu voi sisältää ohjausta, valvontaa, hoivaa, päivittäisissä toiminnoissa avustamista, vapaa-ajan toimintaa sekä asiakkaan yksilöllisiin tavoitteisiin liittyvää tukea. Palvelun sisältö ja toteutustapa määritellään asiakkaan palvelusuunnittelun yhteydessä.

Ryhmämuotoinen lyhytaikainen huolenpito

Savas Tukiluotsi toteuttaa ryhmämuotoista lyhytaikaista huolenpitoa Savas Tukiluotsi Maahisentaipaleen palvelupisteessä. Ryhmämuotoinen palvelu tarjoaa asiakkaille mahdollisuuden



turvalliseen yhdessäoloon, osallisuuden vahvistamiseen, sosiaalisten taitojen harjoitteluun sekä virkistävään ja toimintakykyä tukevaan toimintaan.

Ryhmämuotoisessa palvelussa toiminnan sisältö ja henkilöstöresurssit suunnitellaan asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Asiakkaiden tarvitsema tuki, ohjaus, valvonta ja hoiva huomioidaan toiminnan toteutuksessa. Tarvittaessa palvelua voidaan toteuttaa osittain yksilöllisesti myös ryhmätoiminnan yhteydessä asiakkaan turvallisuuden, osallisuuden ja toimintakyvyn tukemiseksi.

Savas Tukiluotsi Maahisentaipaleen palvelupiste toimii Maahisentaipaleen asuntojen päärakennuksessa. Palvelupisteen tilat koostuvat aulatilasta, esteettömästä WC-tilasta, keittiöstä sekä toimintatilasta. Tiloihin on esteetön kulku, ja tilojen käytössä huomioidaan asiakkaiden yksilölliset toimintakykyyn, liikkumiseen ja aistiympäristöön liittyvät tarpeet.

1.3.3 Arkiluotsin tukipalvelut

Arkiluotsi on Savas Tukiluotsin yhteydessä toimiva asiakkaan itse maksama palvelu henkilöille, jotka tarvitsevat kevyttä käytännön apua tai sosiaalista kanssakäymistä arkeensa. Palvelua voivat käyttää esimerkiksi ikääntyneet, vammaiset ja neurokirjon henkilöt sekä lapsiperheet.

Arkiluotsin tavoitteena on tukea asiakkaan mahdollisimman itsenäistä arkea, toimintakykyä, omatoimisuutta, osallisuutta ja turvallisuutta. Palvelulla tuetaan asiakkaan selviytymistä jokapäiväiseen elämään kuuluvissa toiminnoissa sekä tarjotaan mahdollisuuksia mielekkääseen tekemiseen ja sosiaaliseen kanssakäymiseen. Oikea-aikaisella kevyellä tuella voidaan myös ennaltaehkäistä tuen tarpeiden lisääntymistä ja raskaampien palvelujen tarvetta.

Palvelu suunnitellaan asiakkaan yksilöllisten tarpeiden, toiveiden ja toimintakyvyn mukaan. Palvelu voi sisältää esimerkiksi kaupassa ja muilla asioilla käymistä yhdessä asiakkaan kanssa, saattamista harrastuksiin tai tapahtumiin, ulkoilua, juttuseuraa, kevyttä digiapua sekä tavallisia arjen askareita, kuten ruoanlaittoa yhdessä. Palvelua toteutetaan asiakkaan kotona ja muissa hänen arkiympäristöissään.



Arkiluotsi on asiakkaan itse maksama palvelu, johon asiakas voi käyttää myös hyvinvointialueen maksusitoumusta tai palveluseteliä. Palvelun sisällöstä, määrästä, kestosta ja käytännön toteuttamisesta sovitaan asiakkaan kanssa ennen palvelun aloittamista.

Arkiluotsi on kevyen tuen palvelu. Palvelu ei sisällä lääkehoitoa, sairaanhoitoa, terveydentilan arviointia, vaativaa hoivaa tai henkilökohtaisessa hygieniassa avustamista eikä muita sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön osaamista edellyttäviä tehtäviä. Arkiluotsi ei korvaa asiakkaalle myönnettyjä sosiaali- tai terveyspalveluja. Asiakasta ohjataan tarvittaessa hänelle soveltuvan sosiaali- ja terveyspalvelun piiriin.

Arkiluotsin työntekijöinä toimivat tehtävään perehdytetyt ja soveltuviksi arvioidut kouluttamattomat henkilöt, opiskelijat ja sote-ammattihenkilöt. Savas vastaa työntekijöiden rekrytoinnista, soveltuvuuden arvioinnista, perehdytyksestä, asiakaskohtaisesta työnjaosta, työvuorojen järjestämisestä ja työn seurannasta. Koulutus- ja ohjauspalvelukoordinaattori vastaa palvelun koordinoinnista.

1.4 Päiväys

Omavalvontasuunnitelma päivitetty 6.0/30.9.2026, 5.0/17.8.2026, 4.0/10.6.2026

2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN JA JULKAISEMINEN SEKÄ VASTUUNJAKO

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain osana säätiön laatutyötä sekä aina toiminnan, palvelun laadun, asiakasturvallisuuden tai toimintaympäristön muuttuessa. Suunnitelman laatimisesta, arvioinnista ja päivittämisestä vastaa koulutus- ja ohjauspalvelukoordinaattori Katja Kirjalainen yhteistyössä työryhmän kanssa. Omavalvontasuunnitelma käsitellään vuosittain henkilöstön kehittämispäivässä, jossa sen ajantasaisuutta arvioidaan yhdessä henkilöstön kanssa. Päiväytysprosessissa huomioidaan kaikki palvelun laatuun, asiakasturvallisuuteen ja toimintaympäristöön liittyvät muutokset. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy kehittämispäällikkö Kirsi Manninen.



Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on saatavilla sähköisenä yksikön laatukäsikirjassa sekä tulostettuna jokaisessa palvelupisteessä. Lisäksi suunnitelma julkaistaan Savas-Säätiön verkkosivuilla. Julkaisusta ja ajantasaisuuden ylläpitämisestä vastaa koulutus- ja ohjauspalvelukoordinaattori. Linkki sähköiseen omavalvontasuunnitelmaan sisältyy myös asiakkaille jaettavaan materiaaliin.

Omavalvonnan toteutumista seurataan kuukausipalavereissa osana jatkuvaa laadunhallintaa ja kehittämistyötä. Palavereissa käsitellään myös laatutyössä esille nousseita kehittämiskohteita ja niiden etenemistä. Säätiössä on käytössä perehdytysohjelma uusille työntekijöille ja opiskelijoille. Omavalvontasuunnitelman läpikäynti kuuluu osaksi perehdytystä. Savas Tukiluotsissa perehdyttämisen työvälineenä toimii säätiön intranet.

Savas-Säätiössä noudatetaan Qualitor Oy SHQS-laaturjestelmän mukaista vuosittaista arviointi- ja kehittämiskäytäntöä sekä siihen liittyviä laatumittareita. Omavalvontasuunnitelma arkistoidaan yksikön laatukäsikirjaan.

3. PALVELUYKSIKÖN OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA MENETTELYTAVAT

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Asiakkaille järjestetään palveluja pääsääntöisesti arkisin. Asiakkaalle nimetään asiakkuuden ajaksi omaohjaaja. Omaohjaajana toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaan palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Jokainen omaohjaaja on vastuullinen selvittämään ja huolehtimaan asiakkaidensa mahdollisuudesta osallistua ohjaukseen. Järjestelyt voivat olla mm. toimintoihin tai resurssiin liittyviä järjestelyitä. Savas Tukiluotsilla ei ole osto- tai alihankintaan liittyviä palveluita.

Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 1.

TAULUKKO 1: PALVELUYKSIKÖN KESKEISIMPIÄ PALVELUITA JA HOITON PÄÄSYÄ KOSKEVIEN RISKIEN TUNNISTAMINEN, ARVIOINTI JA HALLINTA

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Henkilöstön saatavuus	kohtalainen	aktiivinen rekrytointi, toiminnan suunnittelu, ennakointi

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Savas Tukiluotsin tuottamat palvelut ovat 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.

Yhteydenpito tapahtuu pääasiallisesti henkilökohtaisin tapaamisin, puhelimitse ja sähköpostitse. Sähköpostin käytössä huomioidaan tietoturvarajoitteet (Tietosuojavaltuutetun toimiston antama ohje sähköpostin käytöstä sosiaalihuollossa 15.9.2010).

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaava: Katja Kirjalainen, koulutus- ja ohjauspalvelukoordinaattori, 041 7303434.

Säätiössä on laadittu valmiussuunnitelma, jonka on päivittänyt isännöitsijä Petri Lievonen, puh: 0444306304. Valmiussuunnitelmaan on kuvattu johtamisen ja tiedottamisen vastuut. Savas Tukiluotsissa valmiussuunnitelman mukaisesti poikkeusoloissa toimintaa supistetaan tai toiminta lakkaa paikallisten poikkeusohjeiden ja -suunnitelmien mukaisesti. Palvelupisteiden tiloihin on tehty turvallisuussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys sekä kriisinhallintasuunnitelma.

Palvelupisteiden tilojen turvallisuudesta vastaa kyseisen toimipisteen tiloista vastaava yksikön

johtaja. 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. Palvelupisteisiin on tehty omat toimintaohjeet henkilöstölle sekä asiakkaille heidän kommunikaatiotapansa huomioiden.

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 laatu poikkeamia.

Henkilöstön riittävyttä tuotettaviin palveluihin arvioidaan jatkuvasti. Ohjauskäynnit suunnitellaan asiakkaiden yksilölliset tuentarpeet huomioiden ja henkilöstön resurssien mukaan. Ohjaajien sijaistukset hoidetaan tarvittaessa sisäisin työjärjestelyin.

PALVELUYKSIKÖN TOIMINNAN KESKEISIMPIEN JATKUVUUTTA KOSKEVIEN RISKIEN TUNNISTAMINEN, ARVIOINTI JA HALLINTA ON KUVATTU TAULUKOSSA 2.

Taulukko 2: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Henkilöstön saatavuus	kohtalainen	aktiivinen rekrytointi, ennakointi, toiminnan suunnittelu

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Savas-Säätiössä toiminnan laatua ja turvallisuutta arvioidaan ja seurataan SHQS-laatuohjelman mukaisesti. Savas-Säätiölle on myönnetty SHQS-laaduntunnustus kesäkuussa 2023, ja tunnustus on voimassa 15.6.2026 saakka. Koulutus- ja ohjauspalvelukoordinaattori toteuttaa vuosittain

yhdessä työryhmän kanssa SHQS-laaturjärjestelmän itsearviointiin, jonka perusteella tunnistetaan toiminnan vahvuudet ja määritellään seuraavan vuoden kehittämiskohteet.

Asiakaspalautetta kerätään jokaisen palveluprosessin päättyessä. Lisäksi asiakkaiden ja heidän tukiverkostojensa palautetta vastaanotetaan ja kirjataan aina tilanteiden niin edellyttäessä. Asiakkaille ja heidän läheisilleen annetaan tietoa palautteen, muistutuksen ja kantelun tekemisen mahdollisuuksista sekä sosiaaliasiavastaavan yhteystiedoista.

Kaikki saadut palautteet käsitellään henkilöstön kokouksissa sekä vuosittain johdon katselmuksissa. Toimintaa kehitetään saatujen palautteiden pohjalta yhdessä asiakkaiden ja henkilöstön kanssa. Toimintaa ja palvelua arvioidaan ja kehitetään jatkuvasti SHQS-laaturjärjestelmän mukaisesti. Laaduntunnustusauditoinnit toteutetaan organisaation laatiman auditointisuunnitelman mukaisesti.

Omavalvonta perustuu systemaattiseen riskienhallintaan, jossa palveluihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan asiakkaan palvelun, turvallisuuden ja hyvinvoinnin näkökulmasta. Riskienhallinnan tavoitteena on tunnistaa ennakoivasti ne kriittiset työvaiheet ja tilanteet, joissa toiminnalle asetettujen tavoitteiden tai vaatimusten toteutuminen voi vaarantua. Koulutus- ja ohjauspalvelukoordinaattori vastaa riskienhallinnan toteutumisesta yhdessä työryhmän kanssa.

Riskit syntyvät usein useiden tekijöiden yhteisvaikutuksesta. Siksi riskienhallinnan perustana on avoin ja turvallinen toimintakulttuuri, jossa henkilöstö, asiakkaat ja heidän läheisensä voivat tuoda esille laatuun, turvallisuuteen ja palvelun toteutumiseen liittyviä havaintojaan. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä.

Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa päivittäistä toimintaa. Riskienhallintaan kuuluu tunnistettujen epäkohtien ja riskien poistaminen tai niiden vaikutusten vähentäminen sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja tarvittavien jatkotoimenpiteiden toteuttaminen. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että riskienhallinta kohdistuu kaikkiin omavalvonnan osa-alueisiin. Riskienhallintaprosessissa määritellään toimintatavat, joiden avulla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan sekä niihin kohdistetaan tarkoituksenmukaista omavalvontaa.



Havaintoja riskeistä ja laatupoikkeamista saadaan esimerkiksi asiakastapaamisissa, puhelimitse, sähköpostitse sekä henkilöstön omien havaintojen kautta. Savas-Säätiössä käytetään Laatuportti-järjestelmää, johon kirjataan poikkeamat, läheltä piti -tilanteet sekä epäkohtailmoitukset. Ilmoitukset käsitellään säännöllisesti henkilöstöpalaverissa, ja niistä tiedotetaan tarvittaessa yhteistyötahoille. Palveluprosesseihin liittyvä työn riskien arviointi toteutetaan vuosittain ja käsitellään henkilöstöpalaverissa.

Kaikki poikkeamat arvioidaan korjaavien ja ennaltaehkäisevien toimenpiteiden tarpeen näkökulmasta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla selvitetään epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset, korjataan havaitut puutteet sekä ehkäistään niiden uusiutuminen. Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään ja dokumentoidaan henkilöstöpalaverissa kuukausittain.

Vakavat laatupoikkeamat edellyttävät välitöntä käsittelyä. Ne saatetaan viipymättä johdon sekä tarvittavien yhteistyötahojen tietoon ja dokumentoidaan asianmukaisesti. Korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta vastaa yksikön johtaja. Poikkeamia ja läheltä piti -tilanteita käsitellään lisäksi työsuojelupalaverissa sekä johdon katselmuksissa.

Etänä toteutettavien palvelujen turvallisuus ja laatu varmistetaan osana palvelutoimintaa. Etäpalvelut toteutetaan puhelimitse tai Microsoft Teams -yhteydellä. Tietoturvan varmistamiseksi käytössä olevissa laitteissa on ajantasaiset virustorjunta- ja palomuuriohjelmistot, ja henkilöstö on saanut tietoturvaan liittyvän perehdytyksen ja koulutuksen. Lisäksi henkilöstö noudattaa organisaation tietosuoja- ja tietoturvaohjeita kaikessa etäpalveluiden toteuttamisessa.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Savas Tukiluotsi toimii viidellä paikkakunnalla: Mäntyharjulla, Iisalmissa, Kuopiossa, Savonlinnassa ja Mikkelissä. Jokaisella paikkakunnalla on toiminnan käyttöön soveltuvat toimitilat. Toimitilojen sekä niissä käytettävien välineiden ylläpidosta ja huollosta vastaa pääsääntöisesti kyseisissä tiloissa toimiva Savas-Säätiön yksikkö. Palveluja tuotetaan kuitenkin pääasiassa 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.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

Palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa koulutus- ja ohjauspalvelukoordinaattori Katja Kirjalainen.

Säätiön tietosuojavastaavina toimivat:

Hallinnon assistentti Elisa Karppinen, elisa.karppinen@savas.fi, 044 731 4563

Asiantuntija Minna Heinström, minna.heinstrom@savas.fi, 044 367 4070

Taluspäällikkö Mari Wilman, mari.wilman@savas.fi, 044 430 6398

Tietosuojaperiaatteiden käytännön toteutus on kuvattu organisaation tietoturvapoliitikassa, tietoturvasuunnitelmassa, tiedonhallinnan toimintaohjeessa ja asiakastietojen laadinta- ja käsittelyohjeessa. Dokumentit ja niitä täydentävät ohjeet, esimerkiksi ohje tietoturvaloukkauksen ilmoittamisesta, ovat kaikkien työntekijöiden saatavilla organisaation laatukäsikirjassa. Saatavilla on suostumuslomakkeet erilaisiin tilanteisiin, kuten tietojen luovuttaminen ja pyytäminen, tietojen tarkastaminen ja korjaaminen tai asiakkaan valokuvaaminen ja videointi. Rekisteriseloste on asiakkaiden nähtävillä säätiön verkkosivuilla. Asiakkaiden oikeuksista omiin tietoihinsa ja asiakastietojen kirjaamisesta asiakastietojärjestelmään tiedotetaan asiakkuuden alkaessa. Asiakaskirjauksia tehdään pääsääntöisesti yhdessä asiakkaiden kanssa. Jokainen työntekijä allekirjoittaa salassapito- ja käyttäjä sitoumuksen ja perehtyy siinä liitteenä olevaan tietosuojaohjeeseen. Organisaatiossa on kolme tietosuojavastaavaa.

Henkilötietojen suojaa koskevat ohjeet ovat osa perehdytysohjelmaa. Ohjeet ovat aina henkilöstön saatavilla organisaation laatukäsikirjassa, Tiedonhallinta osiossa. Ohjeiden ajantasaisuudesta vastaavat organisaation tietosuojavastaavat.



Perehdytyksen lisäksi työntekijät suorittavat organisaation tietosuojavastaavan pitämän tietosuojakoulutuksen osana kirjaamisvalmennusta. Savaksella on käytössä Navisec - verkkokoulutuspalvelu, jonka avulla henkilöstö koulutetaan tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvissä asioissa. Tietoturvaloukkaustilanteiden varalle on tehty toimintaohje, Ohje tietoturvaloukkauksen ilmoittamisesta. Ohje on laatukäsikirjan Tiedonhallinta osiossa kaikkien työntekijöiden saatavilla ja kuuluu osaksi perehdytysohjelmaa.

Organisaatiossa on tehty Asiakastietojen laadinta- ja käsittelyohje koskien asiakas- ja potilastietojen käsittelyä ja kirjaamista. Ohje on laatukäsikirjan Tiedonhallinta osiossa kaikkien työntekijöiden saatavilla ja kuuluu osaksi perehdytysohjelmaa. Ohjeiden ajantasaisuudesta vastaavat organisaation tietosuojavastaavat.

Asiakastietojen laadinta- ja käsittelyohjeessa on kuvattu ja ohjeistettu Asiakkaan tarkistusoikeus, Asiakastiedon korjaaminen ja Asiakirjojen luovuttaminen. Asiakkaalla tai hänen laillisella edustajallaan on oikeus pyynnöstä tarkistaa kaikki itseään tai edustamaansa henkilöä koskevat tiedot. Tällöin käytetään rekisteritietojen tarkastuspyyntölomaketta. Asiakkaan mielestä virheellisten, tarpeettomien, puutteellisten tai vanhentuneiden tietojen korjaamistapauksessa käytetään tiedonkorjaamisvaatimus-lomaketta. Asiakirjoja voidaan luovuttaa ulkopuolisille asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa suostumuksella. Tämä todennetaan kirjallisesti Asiakkaan suostumus asiakastietojen luovuttamiseen ja pyytämiseen lomakkeella. Tietojen luovuttamisesta tehdään kirjaus asiakastietojärjestelmään. Rekisterinpitäjän päätearkistoon luovutetuista asiakirjoista otetaan kuittaus asiakirjojen luovutuslomakkeeseen.

Asiakastiedot kirjataan DomaCare asiakastietojärjestelmään. Arkistointi toteutuu Tiedonhallinnan toimintaohjeen mukaan. Palvelun päätyttyä asiakkaan asiakirjat toimitetaan rekisterinpitäjälle päätearkistoitavaksi.

DomaCaren pääkäyttäjät antavat esihenkilötason tunnukset. Esihenkilöt antavat ohjaajataso-
n tunnukset oman yksikön työntekijöille. Tunnukset voivat olla voimassa toistaiseksi tai määräajan työsuhteen mukaisesti. Esihenkilö määrittelee ohjelmassa työntekijöiden käyttöoikeudet siten, että työntekijä pääsee tarkastelemaan vain niiden asiakkaiden tietoja, joiden palvelujen toteuttamiseen hän osallistuu.

Poikkeamat kirjataan ja käsitellään toimintayksikössä, tietosuojavastaavien toimesta ja organisaation johdossa tapauskohtaisen tarpeen mukaan. Tietosuojan toteutumista, sekä ohjeiden ja viranomaismääräysten noudattamista arvioidaan toimintayksikön johdonkatselmuksissa vuosittain ja kokouksissa tarpeen mukaan toimintavuoden aikana. Tietosuoja-asiat ovat myös osa sisäistä tarkistusta, sekä sisäistä- ja ulkoista auditointia. Asiakas- ja potilastietojen käsittelyn arviointi toimintayksikön arjessa on jatkuvaa.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Säätiössä on käytössä asiakastietojärjestelmänä DomaCare. Järjestelmätoimittaja vastaa asiakastietojärjestelmän olennaisten vaatimusten täyttymisestä ja järjestelmän ajantasaisuudesta. DomaCare asiakastietojärjestelmä on Valviran tietojärjestelmärekisterissä.

DomaCare asiakastietojärjestelmään kirjaudutaan vain organisaation työasemilta ja muilta organisaation laitteilta. Henkilöstön perehdyttäminen ja kouluttaminen järjestelmän käyttöön tapahtuu toimintayksikössä. Uusista toiminnoista järjestetään tarvittaessa järjestelmätoimittajan tai pääkäyttäjien järjestämä koulutus.

Viimeisin tietoturvasuunnitelma on päivitetty helmikuussa 2026. Päivityksestä vastaa tietosuojavastaavat. Palveluyksiköissä sen toteutumisesta vastaa yksikön johtaja ja jokainen työntekijä omassa toiminnassaan.

Palveluntuottajana Savas käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjä antaa organisaatiolle Henkilötietojen käsittelyn ehdot ja teemme rekisterinpitäjälle Henkilötietojen käsittelytoimien kuvauksen. Henkilöstön osaaminen palveluyksikön toiminnassa varmistetaan koulutuksella ja perehdytyksellä.

Asiakastietojärjestelmän osalta poikkeamista ilmoitetaan järjestelmätoimittajalle ja ITC-tukeen. Tietoverkon häiriöistä ilmoitetaan ITC-tukeen. Poikkeama- ja häiriöriskit on arvioitu riskienhallintasuunnitelmassa. Poikkeama- ja häiriötilanteisiin varautuminen ja toiminta on kuvattu tietoturvasuunnitelmassa.

Savas Tukiluotsin toimipisteissä ei ole kameravalvontaa tai muuta tallentavaa teknologiaa käytössä.



Uusien teknologioiden hankinta arvioidaan tapaus- ja /tai asiakaskohtaisesti organisaation johdon ja/tai asiakkaiden edustajan kanssa. Teknologioiden hankinnassa ja käyttöönotossa mukana on järjestelmätöimittaja ja ITC-tuki. Käytössä oleva laite ja sovellus voi olla myös ulkoisen palveluntarjoajan omaisuutta, esimerkiksi kommunikaattorit, jolloin laitevastuu on palveluntarjoajalla. Uusien järjestelmien kohdalla käyttökoulutus ja perehdytys sekä osaamisen ylläpito sovitaan järjestelmätöimittajan kanssa järjestelmäkohtaisesti.

Poikkeamiin varautuminen on kuvattu yksikön kriisinhallintasuunnitelmassa. Kriittiset asiakastiedot on tulostettu asiakastietojärjestelmästä. Jokaisessa toimintayksikössä on määrällisesti useampi tietokone ja puhelin, jolloin laiterikon sattuessa toiminta ei vaarannu.

Yksilölliset tarpeet ja mahdollisten teknologioiden soveltuvuus kartoitetaan palveluntoteuttamissuunnitelmaa tehtäessä. Asiakas voi käyttää teknologisia ratkaisuja itsenäisesti tai työntekijän tuella. Yksityisyyden suojan ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen teknologioita käytettäessä tiedostetaan ja toteutuu arjen ratkaisujen kautta.

Teknologian käyttöön pyydetään asiakkaan suostumus, jos teknologian käyttö vaatii henkilötietoja tai salassa pidettäviin henkilötietoryhmiin kuuluvia tietoja (esim. terveystiedot), tai jos tietoa kerätään sovellusta tai teknologiaa käytettäessä.

Asiakasta (ja tarvittaessa hänen edustajaansa) informoidaan hänen käyttämällään kommunikaatiokeinolla ja pyritään varmistamaan asiakkaan ymmärrys siitä, mitä teknologian hyödyntäminen kulloinkin tarkoittaa tietosuojan ja yksityisyydensuojan kannalta. Teknologiaa ei käytetä, jos asiakkaan ymmärrystä ei voida varmistaa tai asiakkaan edustajalta ei saada suostumusta teknologian käyttöön.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Säätiössä on laadittu infektioiden hallintakäytännöt, joita myös Savas Tukiluotsin palveluissa noudatetaan. Tartuntatautilain 48 § mukaisesti henkilökuntaa suositellaan ottamaan ajantasainen rokotussuoja.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä ennaltaehkäistään huolehtimalla yleisestä hygieniasta sekä ohjaamalla sekä henkilöstöä että asiakkaita tarpeen mukaan mm. tehostettuun

käsienpesuun tai kasvomaskien käyttöön. Savas Tukiluotsi noudattaa paikallisen viranomaisen antamaa ohjeistusta sosiaalihuollon henkilökunnalle. Henkilökunta siistii asiakastilat jokaisen asiakastapaamisen jälkeen, lisäksi tilat siivotaan viikoittain.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Savas Tukiluotsissa on käytössä Sosiaali- ja terveysministeriön *Turvallinen lääkehoito* -oppaan mukainen kirjallinen lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa sekä aina toiminnan, ohjeistuksen tai lääkehoidon käytäntöjen muuttuessa. Suunnitelman hyväksyy lääkäri.

Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta, päivittämisestä ja ajantasaisuudesta vastaavat koulutus- ja ohjauspalvelukoordinaattori Katja Kirjalainen sekä Savaksen vastaava sairaanhoitaja Heidi Nykänen. Hyvinvointialueen virassa oleva lääkäri vahvistaa työntekijöiden lääkeluvat sekä lääkehoidonsuunnitelman. Tukiluotsissa lääkehoidon asianmukaisuudesta, lääkehoitosuunnitelman toteutumisen seurannasta ja lääkehoidon käytäntöjen valvonnasta vastaa koulutus- ja ohjauspalvelukoordinaattori Katja Kirjalainen yhteistyössä säätiön vastaavan sairaanhoitajan Heidi Nykäsen kanssa.

Lääkehoitoa toteutetaan tarvittaessa Lyhytaikaisen huolenpidon palveluita käyttävien asiakkaiden osalta. Asiakkaiden lääkehoidon tarve ja toteutus perustuvat yksilöllisiin palveluihin ja asiakkaiden henkilökohtaisiin tarpeisiin. Asiakkaiden lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavat ensisijaisesti asiakkaan hoitava taho, koti tai muu palveluntuottaja. Tukiluotsissa toimitaan asiakkaan lääkehoitoa koskevien ohjeiden mukaisesti ja huolehditaan sovitun lääkehoidon turvallisesta toteuttamisesta.

Asiakkaiden ajantasaiset lääketiedot kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Henkilöstö seuraa asiakkaiden vointia ja reagoi mahdollisiin psyykkisiin tai fyysisiin muutoksiin. Tarvittaessa ollaan yhteydessä asiakkaaseen, hänen läheisiinsä tai hoitavaan tahoon. Kaikki lääkehoitoon liittyvät havainnot ja toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Lääkehoitoon osallistuvat vain ne työntekijät, joilla on tehtävän edellyttämä sosiaali- tai terveydenhuollon koulutus, riittävä perehdytys sekä voimassa olevat lääkeluvat. Lääkehoidon osaaminen varmistetaan lääkehoitokoulutuksella, lääkehoidon teoria- ja käytännön näytöillä sekä



säännöllisellä osaamisen päivittämisellä. Lääkeluvat uusitaan Savaksen lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Kaikki lääkehoitoon osallistuvat työntekijät perehtyvät ajantasaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, ja perehtyminen dokumentoidaan. Lääkehoitoon liittyviä käytäntöjä käsitellään säännöllisesti työyhteisössä osana laadunhallintaa ja asiakasturvallisuuden varmistamista.

Lääkkeet säilytetään yksikössä lääkehoitosuunnitelman mukaisesti lukitussa tilassa. Lääkkeiden käsittelyssä, säilytyksessä ja mahdollisissa kaksoistarkastuksissa noudatetaan lääkehoitosuunnitelmassa kuvattuja menettelyjä asiakkaiden turvallisuuden varmistamiseksi.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Savas Tukiluotsilla ei ole käytössä lääkinnällisiä laitteita.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 3.

TAULUKKO 3: PALVELUYKSIKÖN TOIMINNAN KESKEISIMPIEN TURVALLISUUTTA JA LAATUA KOSKEVIEN RISKIEN TUNNISTAMINEN, ARVIOINTI JA HALLINTA

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Henkilötietojen käsittely (DomaCare asiakastietojärjestelmä) ja tietosuoja	kohtalainen	Kirjaamiskoulutus, perehdytys
Infektioiden leviäminen	kohtalainen	Tartuntatautilain 48 § ajantasainen rokotussuoja, hygieniasta huolehtiminen
Tilojen turvallisuus asiakkaan luona	kohtalainen	Ennakkotietojen kerääminen, tarvittaessa työpari
Yksintyöskentely	kohtalainen	Ennakkotietojen kerääminen, tarvittaessa työpari
Lääkehoidon prosessin poikkeamat	vähäinen	Säännöllinen lääkeosaamisen arviointi (LOVe), vastaavan sairaanhoitajan resurssin käyttö
Puutteelliset lääkelistat asiakkailla.	suuri	Selkeä tiedotus kodin ja ohjaajan välillä. Tarkastus tarvittaessa terveydenhuollon viranomaisilta/farmaseutti.

3.4 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Savas Tukiluotsi toimii tällä hetkellä kuudessa eri palvelupisteessä: Mäntyharjulla, Mikkeliissä (Savas Tukiluotsi Mikkeli ja Savas Tukiluotsi Maahisentaival), Savonlinnassa, Kuopiossa ja Iisalmessa. Henkilöstöllä on sote- tai kasvatustieteen tutkinto ja muuta tarvittavaa lisäosaamista. Palvelupisteiden henkilöstömäärä vaihtelee asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä riippuen. Tukiluotsin tiimiin kuuluu tällä hetkellä 11 ohjaajaa sekä koulutus- ja ohjauspalvelukoordinaattori, joka toimii esihenkilönä.



Rekrytointia tapahtuu läpi vuoden riippuen yksikön tilanteesta. Soveltuvan koulutuksen lisäksi rekrytoinnissa painottuu asiakkaiden tarpeet mm. neuropsykiatrinen valmennus sekä autismikuntoutus. Ammattioikeudet tarkistetaan Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiTerhikistä/ JulkiSuosikista.

Vakituiset vakanssit laitetaan julkiseen hakuun. Kaikilta uusilta työntekijöiltä tarkastetaan rikosrekisteriotteet lasten kanssa työskentelyä sekä iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelyä koskevien lakien mukaisesti. Työntekijä hankkii rikosrekisteriotteet itse ja esittää ne koulutus- ja ohjauspalvelukoordinaattorille tarkastettavaksi ennen työtehtävien aloittamista.

Lähtökohta on taata turvallinen toiminta ja siihen riittävä resurssi. Toimintaa suunnitellaan huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet myös henkilöstön vuosilomien aikana.

Sairauspoissaoloja seurataan ja koulutus- ja ohjauspalvelukoordinaattori puuttuu niihin tarpeen mukaan, varhaisen välittämisen mallin kautta. Vuosittain yksiköt saavat neljä tuntia työaikaan sekä rahoitusta yhdessä toteutettavaan tyhytoimintaan. Lisäksi työnantaja antaa työntekijöille e-passin henkilökohtaiseen käyttöön. Työnantaja järjestää myös pari kertaa vuodessa osittain kustannettuja yhteisiä tyhy-matkoja halukkaille. Säätiössä on laadittu henkilöstöpoliittinen ohjelma. Vuosittain kootaan henkilöstöraportti, joka kuvaa henkilöstön voimavaroja ja kehittymistä sekä kehittämistarpeita.

Savas Tukiluotsin perehdytys tapahtuu säätiön perehdytysohjelman mukaisesti. Uudelle työntekijälle tai opiskelijalle nimetään perehdytyksestä vastaava ohjaaja. Perehdytyksen väliarviointi pyritään suorittamaan viimeistään kolmen viikon jälkeen perehdytyksestä, siitä vastaa perehdytyksen vastuuohjaaja tai koulutus- ja ohjauspalvelukoordinaattori. Perehdytyksen loppuarvioinnin käy keskustellen koulutus- ja ohjauspalvelukoordinaattori.

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. Tukiluotsin henkilöstö 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 vuosittaisten kehityskeskustelujen ja niihin kytkettyjen osaamiskartoitusten ja yksikön toiminnan itsearviointien kautta. Näiden pohjalta rakentuvat vuosittainen koulutussuunnitelma sekä pidemmän tähtäimen koulutustavoitteet.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 4.

Taulukko 4: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Henkilöstöresurssi	Kohtalainen	Palvelutoiminnan suunnittelu, asiakkaiden tarpeita vastaava koulutus, työnohjaus, konsultaatio
Henkilöstön oikea aikainen tuki	Kohtalainen	Kuukausipalaverit
Pitkät sairauspoissaolot	Kohtalainen	Työnohjaus, koulutus, hyvä työilmapiiri, varhainen välittäminen, työterveyshuolto



3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan sekä tuetaan palvelun suunnittelussa ja toteutuksessa. Työntekijät kohtelevat asiakkaita kunnioittaen ja heidän tarpeitaan sekä toiveitaan kuunnellen. Asiakkaiden mielipiteet, toiveet ja yksilölliset kommunikointitavat huomioidaan palveluja suunniteltaessa ja toteuttaessa. Toimintaa arvioidaan ja suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa. Palautetta ja toiveita toiminnasta kerätään asiakkailta säännöllisesti ja toimintaa kehitetään niiden mukaan.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamista joudutaan joskus toteuttamaan äkillisissä tilanteissa. Rajoitustoimenpiteiden on oltava perusteltuja, välttämättömiä ja tarkoitukseen sopivia, jos muut lievemmat keinot eivät ole soveltuvia tai riittäviä. Asiakkaiden taholta tulevissa väkivalta- ja uhkatilanteissa toimintaa ohjaa erillinen turvatoimenpideohjeistus. Siinä kuvataan, miten uhka- ja väkivaltatilanteita hallitaan, kirjataan ja seurataan.

Asiakkaalla on oikeus antaa palautetta ja esittää muistutuksia kokemastaan epäkohdasta Savas-Säätiön tai Tukiluotsin toiminnasta. Vastaava oikeus on asiakkaan edustajalla/läheisellä. Muistutus tehdään vapaamuotoisesti tai siihen tarkoitettulla lomakkeella, jonka saa säätiön toimintayksikön asiakaskansista, henkilökunnalta tai kotikunnan sosiaalivastaavalta. Asiakasta autetaan tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Toimintayksikön vastuuhenkilö antaa muistutuksen johdosta kirjallisen selvityksen asiakkaalle tai hänen edustajalleen kahden viikon kuluessa muistutuksen saapumisesta. Ellei asiakas tai hänen edustajansa ole tyytyväinen säätiön oman palaute- ja muistutusjärjestelmän kautta saamaansa selvitykseen ja mahdollisiin asiaa korjaaviin toimenpiteisiin, hän voi tehdä asiasta esim. sosiaalivastaavan ohjaamana tai oikeusaputoimiston avustamana kantelun toimintaa valvovalle viranomaiselle. Muistutuksen asiakas voi toimittaa joko suoraan toimintayksikön johtajalle tai säätiön toimistoon.

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.



Pohjois-Savon hyvinvointialue

Sosiaaliasiavastaava

Puhelinaika maanantai - perjantai klo 9.00-11.30.

puh. 044 461 0999

Sähköposti: sosiaaliasiamies@pshyvinvointialue.fi

Potilasasiavastaavat

Puhelinaika maanantai - perjantai kello 9-11:30

puh. 044 461 0850

potilasasiamies@pshyvinvointialue.fi

Etelä-Savon hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Puhelinaika maanantai - perjantai 09:00-14:00

p. 044 351 2818

sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavonha.fi

Asiakkaiden tarvitsemissa kuluttajaneuvontaa koskevissa asioissa asiakkaita ohjataan ottamaan yhteyttä kuluttajaoikeusneuvojaan puh. 09 5110 1200 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15) tai käyttämään kuluttajaneuvonnan verkkopalvelua (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.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 5.

TAULUKKO 5: PALVELUYKSIKÖN TOIMINNAN KESKEISIMPIEN YHDENVERTAISUUTTA, OSALLISUUTTA SEKÄ ASIAKKAAN TAI POTILAAN ASEMAA JA OIKEUKSIA KOSKEVIEN RISKIEN TUNNISTAMINEN, ARVIOINTI JA HALLINTA

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Asiakkaan epäasiallinen kohtelu	kohtalainen	0-toleranssi, arvojen mukainen työskentely, osaamisen varmistaminen

4. HAVAITTUIJEN PUUTTEIDEN JA EPÄKOHTIEN KÄSITTELY SEKÄ TOIMINNAN KEHITTÄMINEN

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Jokainen henkilökunnasta on velvollinen tuomaan esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit. Koulutus- ja ohjauspalvelukoordinaattori vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä, sekä yksikössä havaittujen puutteiden korjaamisesta annettujen ohjeistusten mukaisesti ja vakavissa poikkeamatilanteissa informoi viipymättä johtoa.

Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa välittömästi hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet epäkohdat ottamalla yhteyttä kirjallisesti tai suullisesti salassapidon estämättä.

Mikäli ilmoitus kohdistuu esimiehen toimintaan asiakkaan epäasiallisessa kohtelussa tai sen uhasta, ilmoitus tehdään palveluyksiköiden johtajalle tai palvelujohtajalle. Esimies ilmoittaa asiasta

säätiön johdolle (palvelujohtaja). Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta yksikön sijaintikunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai valvonnan vastuuhenkilölle, mikäli hyvinvointialueella on tämä nimetty.

Riskienhallintaa on niin ikään poikkeamaseuranta ja läheltä piti-tilanteiden tarkka analyysi ja korjaavien toimenpiteiden seuranta. Havaitut laatupoikkeamat ja asiakas- ja henkilöstöturvallisuuden läheltä piti-tilanteet kirjataan Laatuporttiin, jossa on niiden systemaattista käsittelyä ohjaava pohja. Poikkeamakäsittelyssä tehdään juurisyyanalyysi, korjaavien toimenpiteiden määrittely ja niiden vaikuttavuuden ja riittävyyden seuranta.

Riskienhallinnan tuloksia käsitellään vuosittain yksiköiden johdon katselmuksissa sekä johdon katselmusten yhteenvedoissa. Riskienhallintajärjestelmän tuottamista tuloksista määritellään tarvittaessa kehittämistoimenpiteitä yksikkö- ja organisaatiotason toimintasuunnitelmiin. Säätiön hallituksen jokaisessa kokouksessa on riskien arviointiin liittyviä teemoja käsittelyssä.

Savas-Säätiössä on käytössä EU-säädösten mukainen väärinkäytösten ilmoituskanava (Whistleblow). Työntekijä, joka havaitsee tai epäilee yleisen edun vastaista toimintaa, voi ilmoittaa nimettömänä asiasta tämän ilmoituskanavan kautta. Linkki Wistleblow-kanavan linkki löytyy säätiön intrasta.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Vakavista vaaratapahtumista ja poikkeamista henkilöstö ilmoittaa heti yksikön johtajalle sekä säätiön johdolle. Vakavat vaaratapahtumat ilmoitetaan myös hyvinvointialueella työskentelevälle asiakkaan omalle työntekijälle. Tapahtumasta käydään heti tarvittaessa defusing – jälkipuintitilanne, johon osa henkilöstöstä on koulutautunut. Tilanne puretaan keskustelemalla tilanteessa olevien henkilöiden kesken ja tapahtuma käsitellään vielä yksikön viikkopalaverissa. Tarvittaessa palaveriin pyydetään johtoryhmän jäseniä osalliseksi asian käsittelyyn. Palaverissa nostetaan esiin kehittämiskohteet ja ennaltaehkäisevät keinot vastaavien tapahtumien ennaltaehkäisemiseksi. Nämä kirjataan ylös ja niihin palataan ja toimia arvioidaan edelleen seuraavissa palavereissa.



Jos vakavassa vaaratilanteessa tai poikkeamassa on mukana ollut asiakas / asiakkaita, käydään tilanne läpi heidän kanssaan jälkipuinnin keinoin soveltaen se asiakaskunnalle sopivaksi tilanteen niin salliessa. Lisäksi tilanteesta tiedotetaan asiakkaan lähiomaisia. Hyvinvointialueen valvontatiimi voi tarvittaessa olla yhteydessä yksikön johtajaan jatkokysymyksiä ja selvityksiä varten. Kaikki vaaratilanteet ja poikkeamat kerätään vuosittaiseen toimintakertomukseen ja niitä käydään vielä läpi yhdessä johdon kanssa johdon katselmuksissa. Asiakkaan ohjaustilanteisiin voi liittyä tapaturmariski. Tapaturmia sekä vaara- ja vahinkotilanteita voi olla esimerkiksi asiakkaiden arvaamattoman käyttäytymisen vuoksi.

Havaitut laatupoikkeamat ja asiakas- ja henkilöstöturvallisuuden läheltä piti-tilanteet kirjataan Laatuporttiin, jossa on niiden systemaattista käsittelyä ohjaava pohja. Poikkeamakäsittelyssä tehdään juurisyyanalyysi, korjaavien toimenpiteiden määrittely ja niiden vaikuttavuuden ja riittävyyden seuranta. Yksikössä käydään läpi haastavien tilanteiden jälkeen jälkipuinti kaikkien osallisten kesken. Tapaukset dokumentoidaan asiakastietojärjestelmään, mikäli se liittyy asiakastyöhön sekä laatuporttiin. Dokumenttien pohjalta tapaukset käsitellään kuukausikokouksissa, jossa kirjataan seuranta ja arviointi. Vaaratapahtumien tapahtuessa on myös mahdollista hakeutua työterveyshoitoon.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Savas Tukiluotsilla on strukturoitu henkilöstön kuukausikokouspohjaan laatupoikkeamat, jotka käsittävät myös epäkohtailmoitukset sekä haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset, muistutukset ja kantelut. Tapausten johdosta kirjataan laatuporttiin tarvittavat korjaavat toimenpiteet, niiden seuranta ja vastuuhenkilö. Henkilöstö perehdytetään laatupoikkeamien tekemiseen ja kirjaamiseen.

Johdonkatselmuksessa käsitellään kooste vuoden tapahtumista ja tarvittavia huomioita kirjataan yksikön toimintasuunnitelmaan. Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan kuukausikokouksissa ja sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta. Toimintakertomukseen kirjataan tarvittaessa korjaavat toimenpiteet. Yhteistyötahojen tiedotus toimii puhelimitse sekä sähköpostitse ja tarvittaessa voidaan järjestää yhteistyöpalaveri.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Säätiö on laatinut palautejärjestelmän, poikkeamatiedon kerääminen tapahtuu monikanavaisesti. Toimiva asiakaspalautejärjestelmä varmistaa asiakasnäkökulman toteutumista säätiön palvelutoiminnassa ja tukee 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 palvelun päättyessä asiakkailta sekä mahdollisuuksien mukaan heidän läheisiltään. 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 myöhemmänä esittäjälle luvattuna ajankohtana, kuitenkin viimeistään viikon kuluessa, ellei erikseen toisin sovita. Palaute ja sen johdosta suoritettujen toimenpiteiden on kirjattava asiakaskohtaisessa palautteessa asiakastietojärjestelmään (huomion laatuuna palaute), yksilöimättömät palautteet tuodaan esille yksikön työkokouksessa. Palaute on saatettava muun työryhmän ja yksikön esimiehen tiedoksi.

Palautteet käsitellään henkilöstön kanssa. Säätiön johto ja hallitus käsittelee myös kaikki palautteet. Palautteiden kautta syntyvät laatukriteerit, jonka pohjalta toimintaa kehitetään. Palaute toimii suunnittelun apuna. Asiakkailta kerätään palautetta jatkuvasti arjessa ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Palautteet käydään läpi henkilöstön työkokouksissa.

Poikkeamatiedon kehittämistoimenpiteestä vastaa kulloisenkin poikkeamatiedon vastuhenkilö, loppu viimein yksikön johtaja. Jokaisen poikkeamatiedon kohdalla arvioidaan kulloinenkin aikataulu, jota seuraa vastuhenkilö. Kehittämistoimet kirjataan laatuporttiin, toimintasuunnitelmaan ja -kertomukseen.

Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta on kuvattu Taulukossa 6.

TAULUKKO 6: KESKEISIMMÄT KORJAUS- JA KEHITTÄMISTOIMENPITEET SEKÄ NIIDEN AIKATAULU, VASTUUTAHO JA SEURANTA

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta
Uusien palvelupisteiden aukaiseminen uusille hyvinvointialueille	Aloitukset kun Soteri luvut kunnossa	Savas Säätiö johtoryhmä + Katja Kirjalainen	henkilöstön kokoukset, johdonkatselamus
Palvelun markkinointi ja tiedotus	Jatkuva markkinointia ja tiedotusta toimintalueilla	Katja Kirjalainen	henkilöstön kokoukset, johdonkatselamus
Henkilöstön rekrytointi uusille hyvinvointialueille	Aloitukset kun Soteri luvut kunnossa	Katja Kirjalainen	henkilöstökokoukset, johdonkatselamus

5. OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Yksikön omavalvonta perustuu riskienhallintaan, 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. Riskienhallinnan 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.

Riskienhallinnan 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 hyödynnettyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

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 säätiön johtoa.

Läheltä piti- ja tapaturmatilanteista täytetään Pohjola-lomake. Palvelutiloja koskevat epäkohdat pyritään korjaamaan välittömästi henkilökunnan kanssa, tarvittaessa käytetään huoltoyhtiötä tai muuta tarvittavia asiantuntijoita. Läheltä piti -tilanteet ja tapaturmat käsitellään henkilökunnan viikkopalavereissa 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. Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan kuukausipalavereissa ja sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta. Yhteistyötahojen tiedotus toimii tiedotteen avulla ja tarvittaessa voidaan järjestää yhteistyöpalaveri.

Savas Tukiluotsi toimii säätiössä yhdessä laadittujen toimintaohjeistuksien mukaan. Haitta- ja vaaratekijöiden arviointi tehdään vuosittain. Työsuojelutoimikunta käsittelee arvioinnit ja antaa yksikölle niistä palautteen. Läheltä piti- ja tapaturmatilanteista täytetään Pohjola-lomake.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Palvelutiloja koskevat epäkohdat pyritään korjaamaan välittömästi henkilökunnan kanssa, tarvittaessa käytetään huoltoyhtiötä tai muuta tarvittavia asiantuntijoita. Läheltä piti -tilanteet ja



tapaturmat käsitellään henkilökunnan kuukausipalavereissa aina tapahtuman jälkeen. Johdonkatselmuksessa käsitellään kooste vuoden tapahtumista ja tarvittavia huomioita kirjataan yksikön toimintasuunnitelmaan. Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan kuukausikokouksissa ja sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta. Yhteistyötahoja tiedotetaan sähköpostitse ja tarvittaessa voidaan järjestää yhteistyöpalaveri.

Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden yhdenvertaisuus sekä palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (finlex.fi) velvoittaa palveluntuottajia raportoimaan julkisesti, miten omavalvontaohjelmassa kuvatut asiat toteutuvat. Omavalvontaohjelman toteutumisesta raportoidaan neljän kuukauden välein. Savaksen omavalvontaohjelma on julkaistu Savaksen internetsivuilla.

Omavalvontaohjelman raportin laadinnasta vastaa Säätiön palvelujohtaja. Raportti käsitellään johtoryhmässä, hallituksessa, esihenkilötyöryhmässä ja yksikön johtajat vastaavat sen käsittelystä työryhmissä. Omavalvontaraportissa on kunkin raportointijakson käytettävissä olevat tiedot omavalvontaohjelman toteutumisesta sekä niiden pohjalta tehdyistä korjaavista ja kehitettävistä toimenpiteistä. Savaksen omavalvontaohjelman raportti julkaistaan Savaksen Sharepointissa sekä Savaksen internetsivuilla.

Katja Kirjalainen

Koulutus- ja ohjauspalvelukoordinaattori

Savas Tukiluotsi

p. 041 730 3434, katja.kirjalainen@savas.fi