



**KUUROJEN PALVELUSÄÄTIÖ sr**  
**DÖVAS SERVICESTIFTELSE sr**

---

# **PALVELUKESKUS AINOLA**

---

## **Omaavontasuunnitelma**



## **Päivitetty syyskuussa 2023**

Kuurojen Palvelusäätiö sr

Palvelukeskus Ainola

Puotilan metrokatu 4, 00910 HELSINKI

puh. 040 582 0506

palvelukeskus.ainola@kpsaatio.fi

www.kpsaatio.fi

## 1. PALVELUTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### Palveluntuottaja

Palvelukeskus Ainola, Puotilan metrokatu 4, 00910 Helsinki

Puhelin: 040 582 0506

Sähköposti: palvelukeskus.ainola@kpsaatio.fi

Y-tunnus: 0116651-2

Helsinki

Asiakasryhmä: muut vammaiset, kuurot, kuurosokeat, kommunikaatiossaan tukea tarvitsevat henkilöt, joilla on kehitysvammaisuutta, mielenterveyshaasteita, autismin kirjon piirteitä.

### Esimiehet

johtaja Eeva-Marja Loukola, puh. 040 508 2646

eeva-marja.loukola@kpsaatio.fi

vastaava ohjaaja Irja Karhu, puh. 040 838 2565

irja.karhu@kpsaatio.fi

### Toimintalupatiedot

Valviran myöntämä lupa yksityisten ympärivuorokautisten sosiaalipalvelujen tuottamiseen ja ilmoituksenvaraisten sosiaalipalvelujen rekisteröintiin Kuurojen Palvelusäätiö sr, on myönnetty 9.6.2017.

Ilmoituksen varaiset toiminnot, kotipalvelu, päivätoiminta ja asumispalvelut, rekisteröity 9.6.2017.

Toiminnalle on vastuuvakuutus, joka on voimassa toistaiseksi.

Alihankintana arkisin toimitettu lounasruoka, jonka valmistaja on Live-säätiön Live-ammattiopisto Metsälän toimipiste. Tilojen siivous kolme kertaa viikossa ulkopuolisen siivoojan toimesta.

Alihankkijoilta ei ole vaadittu oma-ohjaussuunnitelmia.

## 2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATEET

### Toiminta-ajatus

Kuurojen Palvelusäätiö sr edistää asiakkaidensa hyvinvointia, osallisuutta ja yhdenvertaisuutta toteuttamalla yksilöllisiä palveluita viittomakielisessä ympäristössä.

Säätiön asiakkaita ovat viittomakieliset, viittomakommunikaatiota käyttävät sekä muut kommunikoinnissa tukea tarvitsevat henkilöt.

### Arvomme ovat

- toimimme vastuullisesti
- kohtaamme asiakkaamme yksilöllisesti
- teemme mitä lupaamme
- rakennamme turvallista arkea

### Toimintaperiaattemme

- Palvelutarjontamme vastaa kysyntään ja pysymme ajan hermolla.
- Säätiön päätöksenteko perustuu tietoon.
- Säätiön talous pysyy tasapainossa myös muuttuvissa olosuhteissa.
- Toimitilamme ovat terveellisiä, turvallisia ja toimivia.

## 3. OMAVALVONNAN TOIMENPANO

### RISKIENHALLINTA

Toiminnan riskejä arvioidaan yleisessä valmiussuunnitelmassa, asiakasriskiarvioinnissa, työsuojelun toimintasuunnitelmassa, haasteelliseen käyttäytymisen hallinnan suunnitelmassa, elintarvikehygienian omavalvontasuunnitelmassa, vakavien infektioitautien hallinnan suunnitelmassa, palo- ja pelastussuunnitelmassa sekä ulkoisen väkivallan uhan toimintaohjeessa. Riskien arvioinnissa hyödynnetään myös HaiPro:n tilastoja vaaratapahtumista ja niistä tehtyjä riskiarvioita.

Riskiennhallinnan tavoitteena on tunnistaa, dokumentoida ja ehkäistä poikkeamat ja määrittää korjaavat toimenpiteet sekä vastuuhenkilöt. Havaitut poikkeamat käsitellään ko. toimintaohjeen mukaisesti. Riskienhallinnassa tapahtuvista muutoksista tiedotetaan henkilöstölle henkilökuntakokouksissa (viikkopalaverit ja kuukausipalaverit) sekä sisäisessä ja suojatussa infokanavalla sekä tilannekohtaisesti, arvioitavan tarpeen mukaan, mm. asiakkaiden läheisille sekä muille yhteistyötahoille.

Kun työntekijä huomaa poikkeavan tai läheltä piti -tilanteen, joka uhkaa jollain tavalla työntekijän, asukkaan tai työyhteisön turvallisuutta, hän puuttuu välittömästi tilanteeseen. Tapahtuneesta tai havainnoista kirjoitetaan raportti HaiPro järjestelmään. Esimiehille tulee ilmoitus järjestelmässä olevasta uudesta havainnosta.

Kaikista lääkepoikkeamista, jotka ovat selvästi kohdistuneet tiettyyn asiakkaaseen, sekä muista asiakkaan turvallisuutta vaarantavista asioista tehdään kuvaus asiakastietojärjestelmä Doma Careen asiakkaan raportin kohdalle sekä vaarailmoitus HaiPro järjestelmään.

Palvelukeskus Ainolan vastaava ohjaaja ja/tai johtaja keskustelevat tapahtumasta poikkeamaraportin tehneen työntekijän ja tilanteen mukaisesti tarvittaessa asukkaan kanssa.

Sen jälkeen poikkeama käsitellään työyhteisössä ja yhdessä pohditaan korjausehdotuksia, jotta vastaavanlaisia tilanteita ei tapahdu jatkossa.

Jokainen työntekijä on velvollinen tekemään vaaratapahtumailmoituksen HaiProhon, josta tieto tulee esimiehille ja tapahtumat voidaan käsitellä yt-toimikunnassa. Tästä velvollisuudesta muistutetaan säännöllisesti, esim. työpaikkakokouksissa.

Asiakkaat ja omaiset voivat ilmoittaa epäkohdasta, laatupoikkeamasta tai riskeistä joko suoraan palvelukeskuksen johtajalle, vastaavalle ohjaajalle, ohjaajille tai säätiön palvelujohtajalle.

### **Palvelukeskus Ainolassa muistutus osoitetaan**

johtaja Eeva-Marja Loukola  
Puotilan metrokatu 4 a, 00910 Helsinki  
p. 040 508 2646, eeva-marja.loukola@kpsaatio.f

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen**

Kaikki poikkeamat, huomautukset, haittailmoitukset ym. toimintaan liittyvät vaaratilanteet tai vaaran uhkatilanteet käydään läpi työsuojeluvaltuutetun kanssa ja yt-toimikunnassa. Tapahtumasta riippuen, käsitellään asia myös viikkopalaverissa ja kuukausipalaverissa. Puolivuositain käydään läpi kaikki HaiPro ilmoitukset koko työyhteisön palaverissa ja arvioidaan, ovatko korjaavat toimenpiteet olleet riittäviä ja toimivia ja tarvittaessa suunnitellaan uusia toimenpiteitä. Työntekijöiden kanssa analysoidaan tapahtumaan johtaneet tekijät, itse tapahtuma ja toiminta tilanteessa sekä laaditaan ennaltaehkäisevä toimintaohje, jos sellaista ei vielä ole.

Kaikki tapahtumakirjaukset jäävät talteen HaiPro järjestelmää. Palvelukeskuksen omavalvontasuunnitelmaan tehdään tarvittavat muutokset raportointiin ja toimintaohjeisiin liittyen.

## **Työsuojelu**

Toimintayksikössä on yt-neuvottelukunnan osana työsuojeluorganisaatio, johon kuuluvat palvelukeskuksen johtaja työsuojelupäällikkönä, vastaava ohjaaja varatyösuojelupäällikkönä, työsuojeluvaltuutettu sekä varavaltuutettu. Työsuojeluorganisaatio laatii työsuojelun toimintaohjelman.

Kaikki työturvallisuuteen vaikuttavat työympäristön korjaukset ja muutokset tehdään mahdollisimman nopeasti niiden tultua esimiesten tietoon. Kaikilla työntekijöillä on velvollisuus kertoa havaitsemistaan epäkohdista työpaikalla ja tehdä asiasta vaarailmoitus HaiPro järjestelmään.

Työntekijöihin kohdistuva haasteellinen käyttäytyminen, fyysinen ja henkinen väkivalta, raportoidaan asiakastietojärjestelmään ja niistä tehdään ilmoitus HaiPro järjestelmään. Esimies käsittelee asian mahdollisimman nopeasti työntekijän kanssa ja tarvittaessa työntekijä ohjataan työterveyshuollon palveluihin (lääkäri ja psykologi). Tilanteesta riippuen tapahtuneesta keskustellaan yhteisissä palavereissa ja työnohjauksessa. Työntekijällä on mahdollisuus yksilötyönohjaukseen.

Työsuojelua toteutetaan myös yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Työterveyshuolto on tehnyt riskikartoituksen palvelukeskuksessa 7.11.2013. AVI:n työsuojelutarkastus on tehty 1.11.2016. Helsingin kaupungin terveydensuojelu tarkastus tehtiin 15.11.2021. Viimeisin työterveyshuollon työpaikkaselvitys tehtiin 7.4.2022.

## 4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelmassa kerrotaan palvelukeskus Ainolan toimintatavat erilaisissa riski- ja vaaratilanteissa sekä kuinka varmistetaan palvelukeskuksen tuottamien palvelujen hyvä laatu ja asiakkaiden itsemääräämisoikeuden ja oman näköisen elämän toteutuminen.

Omavalvontasuunnitelma on laadittu yhteistyössä Palvelukeskus Ainolan yt-toimikunnan jäsenten kanssa. Omavalvontasuunnitelma on ollut kaikkien luettavissa ja kommentoitavissa. Suunnitelman osa-alueista keskustellaan henkilöstöpalaverissa. Omavalvontasuunnitelman päivittämisestä ja seurannasta vastaavat palvelukeskuksen johtaja Eeva-Marja Loukola, eeva-marja.loukola@kpsaatio.fi, puh. 040 508 2646 ja vastaava ohjaaja Irja Karhu, irja.karhu@kpsaatio.fi, puh. 040 838 2565.

### Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarpeen mukaan tilanteiden muuttuessa.

### Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Palvelukeskus Ainolan omavalvontasuunnitelma on nähtävillä palvelukeskuksen toimistossa, 1. ja 2. kerroksen ilmoitustauluilla osoitteessa Puotilan metrokatu 4, 00910 Helsinki. Se on myös julkisesti nähtävissä Kuurojen Palvelusäätiön www-sivuilla [www.kpsaatio.fi](http://www.kpsaatio.fi)

## 5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa painopiste on asiakkaan voimavaroissa ja niiden tukemisessa ja vahvistamisessa.

Asiakkaan palvelutarve määritellään yhteistyössä asiakkaan, hänen sosiaalityöntekijänsä ja mahdollisesti omaisten sekä muiden asiakkaiden kanssa työskentelevien tahojen edustajien kanssa. Asiakas voi itse päättää keitä muita, palvelun tuottajan ja palvelujen järjestäjän edustajien lisäksi, haluaa mukaan arviointipalaveriin. Palvelukeskus Ainolan asiakkaiden toimintakykyä arvioidaan vähintään kaksi kertaa vuodessa tehtävällä RAI ID -toimintakykymittarilla. Arviointi tehdään myös asiakkaan toimintakyvyn muuttuessa.

Jos asiakkaan voinnissa tai toimintakyvyssä tapahtuu selkeä muutos, järjestetään ylimääräinen palvelutarpeen arviointipalaveri

Asiakkaan saamat palvelut kirjataan palvelusuunnitelmaan, jonka kirjaamisesta vastaa asiakkaan sosiaalityöntekijä. Palvelusuunnitelman mukaisten palveluiden toteutumisesta vastaava henkilö on vastaava ohjaaja

Irja Karhu, puh. 040 838 2565, irja.karhu@kpsaatio.fi.

## **Palvelun toteuttamissuunnitelma**

Palveluasumisen asiakkaalle laaditaan ensimmäisten asumiskuukausien aikaa palvelun toteuttamissuunnitelma. Suunnitelma perustuu asiakkaan palvelusuunnitelmaan. Toteuttamissuunnitelman tekevät asiakas ja hänen omaohjaajansa yhdessä.

Palvelun toteuttamissuunnitelmassa määritellään asiakkaan ohjauksen painopistealueet ja asiakkaan ilmaisevat toiveet ja keinot niiden toteutumiseksi. Suunnitelma on rakennettu tukemaan arvolähtöisen ohjauksen menetelmiä ja toimintaperiaatteita. Toiminnan lähtökohtana on asiakkaan omien arvojen ja tavoitteiden toteuttamisen tukeminen, toimintakyvyn ylläpitäminen ja kehittäminen sekä tavoitteiden toteutumisen säännöllinen arvioiminen. Palvelun toteuttamissuunnitelma kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Suunnitelma päivitetään vuosittain ja aina tilanteiden muuttuessa.

## **Asiakkaiden kohtelu ja itsemääräämisen vahvistaminen**

Asiakkaiden kunnioittaminen, tasavertainen kohtaaminen sekä kaiken toiminnan oikeudenmukaisuus ja vastuullisuus ovat toimintamme perusarvoja.

Arjen ohjauksen lähtökohtana on asiakkaan arvojen ja yksilöllisyyden kunnioittaminen. Palvelukeskus Ainolassa ohjaustyö perustuu arvolähtöisen toiminnan periaatteisiin, jotka pohjautuvat kognitiiviseen käyttäytymisterapiaan. Lähtökohtana ovat yksilön arvot ja tavoitteet. Arvolähtöisessä asiakastyössä asiakkaan ja työntekijän asema on tasa-arvoinen. Henkilöstöä koulutetaan hyväksyvään ja joustavaan asiakkaiden kohtaamiseen asiakkaan omaa vuorovaikutustapaa käyttäen. Samalla ohjataan asiakkaita ottamaan vastuu omasta hyvinvoinnista henkilökohtaisen vastuunoton kautta sekä toimimaan mahdollisimman itsenäisesti.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumista tuetaan monipuolisesti yksilön omiin tavoitteisiin perustuvan suunnitelman kautta. Mikäli asiakkaan itsemääräämiskyky on alentunut tai siihen on olemassa riski, kirjataan palvelun toteuttamissuunnitelmaan keinot, joilla asiakkaan itsemääräämiskykyä vahvistetaan. Suunnitelman tavoitteiden mukainen toiminta kirjataan asiakashallintajärjestelmään ja tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti.

Asiakkaiden omaa päätäntävaltaa ja myös vastuunottoa tuetaan päivittäisissä tilanteissa. Asiakkaan tekemää päätöstä ei arvostella. Tarvittaessa asiakasta ohjataan ja perustellaan tekemään hänelle turvallisempi ja toimivampi päätös.

Asiakkaiden yksityisyys ja itsemäärääminen vahvistuvat oman kodin myötä. Käytännössä yksityisyys toteutuu mm. niin, ettei asiakkaan kotiin mennä ilman asiakkaan lupaa. Joissakin tapauksissa asiakkaan terveydentilan tarkistamiseksi ohjaaja käy hänen luonaan ilman erillistä lupaa, jos tilanne näin vaatii. Kehitysvammaisten asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Palvelut on järjestetty niin, että kehitysvammaisen henkilön ihmisarvoa, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakkaan yksilölliset toiveet, hänen mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa otetaan arjen ohjauksessa huomioon. Hänen osallisuuttaan ja vaikuttamismahdollisuuksiaan tuetaan. Arvolähtöinen ohjaustyö huomioi asiakkaan toiveet ja hänen henkilökohtaiset arvonsa. Asiakasta kannustetaan ja autetaan tekemään päätöksiä. Tarvittaessa häntä rohkaistaan tekemään uusia ja korvaavia valintoja/päätöksiä. Asiakkaan tekemistä ei arvostella.

Kaikille erityishuollon asiakkaille laaditaan itsemääräämisoikeuden tukemissuunnitelma yhteistyössä asiakkaan ja Ainolan ohjaajien kanssa.

### **Asiakkaan ja läheisten osallisuus**

Asiakkailla ja heidän omaisillaan on tärkeä rooli palvelukeskuksen toiminnan sisällön kehittämisenä. Asiakasselvitysten ja omaisille tehtävien tyytyväisyyskyselyiden tuloksia käytetään aktiivisesti toiminnan kehittämiseen. Loppuvuodesta 2019 toteutettiin asumispalveluasiakkaiden omaisille kysely palveluidemme laadusta. Omaiskyselyn tulosten mukaan omaiset olivat hyvin tyytyväisiä tai tyytyväisiä palvelukeskus Ainolan toimintaan.

Palvelukeskus Ainolassa järjestetään yksi - kaksi kertaa vuodessa yhteinen tapahtuma omaisille ja asiakkaille. Asiakkaiden omaohjaajat pitävät säännöllistä yhteyttä asiakkaan omaisten kanssa sähköpostiviestein, puhelimitse tai tekstiviestein. Palvelukeskus Ainolassa ei ole vierailuaikoja, vaan asiakkaan omaiset ja läheiset ovat aina tervetulleita Ainolaan. Omaiset ja ystävät voivat myös yöpyä asiakkaan luona.

### **Asiakkaan oikeusturva**

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle vastaavalle ohjaajalle. Muistutus käsitellään palvelukeskuksen johtajan ja palvelujohtajan toimesta. Muistutus käsitellään kahden viikon kuluessa ja tieto muistutuksen käsittelystä toimitetaan asiakkaalle käsittelyn jälkeen mahdollisimman pian. Tieto käsittelystä ja tehdyistä päätöksistä annetaan säätötoimintajohtajalle.

Asiakas tai hänen läheisensä voi tehdä muistutuksen myös suoraan sosiaali- tai potilasasiamiehelle, jos asiakas kokee olevansa tyytymätön hoitoon, kohteluun tai palveluun. Sosiaali- ja potilasasiamiehen voi olla yhteydessä, jos tarvitsee neuvoja omista oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Yhteistyötahot ja kuntalaiset voivat myös olla suoraan yhteydessä asiamiehiin.

**Helsingin sosiaaliasiamiehet**

Palvelualue koko Helsinki

**Neuvonta** puh. 09 310 43355

ma-to klo 9-11

Suojattua sähköpostia voi lähettää sosiaali- ja potilasasiamiehille linkin <https://securemail.hel.fi> kautta. Helsingin kaupungin verkkosivuilla [Sosiaali- ja potilasasiamies | Helsingin kaupunki](#) on ohjeet ja suorat linkit turvalliseen asioimiseen.

Henkilökohtaisesta tapaamisesta tulee aina sopia etukäteen.

**Sosiaali- ja potilasasiamiehet**

Jenni Hannukainen, Sari Herlevi, Ninni Purmonen, Taru Salo ja Teija Tanska  
 sosiaali.potilasasiamies@hel.fi

**Neuvonta**

puh. [09 310 43355](tel:0931043355) ma-to klo 9–11

**Vantaan ja Keravan hyvinvointialue****Sosiaali- ja potilasasiamies**

- neuvoo ja ohjaa potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoo asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä

Sosiaali- ja potilasasiamies ei toimi oikeudellisesti asiakkaiden etujen ajajana, vaan on puolueeton toimija asiakkaan etujen toteutumiseksi. Sosiaali- ja potilasasiamies ei tee päätöksiä, eikä ota kantaa hoitoa antaneen yksikön tai sen henkilökunnan toimintaan. Asiamiehen palvelut ovat asiakkaalle maksuttomia.

**Vantaa:**

Puh. [0941910230](tel:0941910230)

Arkisin klo 8-16

Sähköposti: [miikkael.liukkonen@vakehyva.fi](mailto:miikkael.liukkonen@vakehyva.fi)

**Kerava:**

Puhelinajat:

maanantai klo 12.00-15.00

tiistai, keskiviikko, torstai klo 9.00-12.00

Puh. 0400 277 087

sosiaaliasiamies@sosiaalitaito.fi



## **Keski-Uudenmaan hyvinvointialue**

### **Järvenpää ja Nurmijärvi**

Puhelinnumero 040 027 7087

Maanantai 12–15, tiistai 9–12, keskiviikko 9–12 ja torstai 9–12 (ei pyhien aattona).

Postiosoite: Sosiaalitalo, Sosiaaliasiamies, Sibeliuksenkatu 6 A 2, 04400 Järvenpää

Verkoasiointi/Turvaposti: [www.keusote.fi/palveluhakemisto/sosiaaliasiamies](http://www.keusote.fi/palveluhakemisto/sosiaaliasiamies)

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot muuttuvat 1.1.2024 alkaen. Uudet yhteystiedot päivitetään keusote.fi - sivustolle siihen mennessä.

## **Sosiaalihuoltolain mukainen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § mukaan sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Edellä tarkoitettun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia (esim. henkilön perusoikeuksien rajoittaminen vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa). Myös ilmeisestä epäkohdan uhasta tulee ilmoittaa. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, henkistä, seksuaalista tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Asiakkaan kaltoinkohtelua on myös huono ja epäeettinen kohtelu, hoidon ja avun laiminlyönti sekä asiakkaan ihmisarvoa alentava kohtelu.

Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet Kuurojen Palvelusäätiössä:

ilmoitus tehdään kirjallisena ja vapaamuotoisena, esim. sähköpostitse, ja toimitetaan palvelukeskuksen johtajalle, joka vastaa ilmoituksen eteenpäin toimittamisesta laissa määritellyllä tavalla hyvinvointialueen/kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus toimitetaan myös tiedoksi säätiön palvelujohtajalle.

Palvelukeskus Ainolassa muistutus osoitetaan:

Johtaja Eeva-Marja Loukola, Puotilan metrokatu 4 A, 00910 Helsinki

puh. 040 508 2646, [eeva-marja.loukola@kpsaatio.fi](mailto:eeva-marja.loukola@kpsaatio.fi)

Jos palvelukeskuksen johtaja tai säätiön palvelujohtaja eivät ryhdy tarvittaviin toimenpiteisiin, tulee asia saattaa valvovan viranomaisen tietoon. Tällöin ilmoituksen jättäjä ja/tai vastaanottaja tekee asiasta ilmoituksen oman alueen Etelä-Suomen aluehallintovirastoon. Ilmoitukseen lisätään alkuperäisen ilmoituksen lisäksi tiedot siitä, koska ilmoitus jätettiin palvelukeskuksen johtajalle tai säätiön palvelujohtajalle ja miten työnantaja on toiminut ilmoituksen saatuaan.

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Asumispalvelut

Palvelukeskus Ainolan asiakkaat saavat ohjausta päivittäisissä asumiseen liittyvissä toiminnoissa, kuten liikkumisessa, pukeutumisessa, henkilökohtaisessa hygieniassa, ruuan valmistuksessa ja siivouksessa. Elämänhallinnan ja arjen sujuvuuden tukeminen toteutetaan yksilöllisesti asukkaan tarpeista lähtien. Asiakkaan tuen- ja palveluntarve vaihtelee määrältään ja sisällöltään. Palvelukeskuksen laaja palveluvalikko ja joustava palvelu mahdollistavat tämän huomioimisen asukkaiden arjessa. Erityisen merkittävää on viittomakielen ja yksilöllisen vuorovaikutustavan huomioiminen ohjauksessa ja tavoitteita asetettaessa.

Kokonaisuudessaan palveluasumisen tavoitteena on tukea asukkaan mahdollisimman itsenäistä selviytymistä, fyysistä ja psyykkistä toimintakykyä sekä sosiaalisten suhteiden ylläpitämistä ja luomista. Asiakkaiden ollessa viittomakielisiä korostuu arjessa myös vertaisryhmän merkitys.

Palvelukeskus Ainolan asumispalvelut muodostuvat ympärivuorokauden valvotusta tehostetusta palveluasumisesta (luvanvaraiset palvelut) sekä itsenäisemmästä tuetusta asumista (palveluasuminen, ilmoituksen varaiset palvelut). Tehostettu palveluasuminen on järjestetty ryhmäasuntomuotoisena ja asukkaita on 15. Lähes kaikki asukkaat (13) ovat tulleet vammaispalvelulain mukaisin päätöksin. Kahdella asukkaalla on kehitysvammahuollon erityishuoltopäätös. Asukkaat tarvitsevat, osa hyvinkin intensiivistä, ohjausta ja tukea päivittäisissä askareissa sekä tukea ja vahvistusta vapaa-ajantoimintoihin osallistumisessa ja sosiaalisissa suhteissa. Haasteellista käyttäytymistä pyritään vähentämään asiakkaan arvoihin perustuvalla ja yksilöllisyyttä huomioivalla ohjauksella sekä rohkaisemalla ja vahvistamalla asukkaiden itseilmaisua, esim. keskustelulla, piirtämisellä tai toiminnallisuudella.

Osalla asukkailla on kehitysvammaisuutta ja autismin kirjon kuuluvia piirteitä. Muutamalla asukkaalla on diagnosoitu mielenterveysongelma. Kaikkia asukkaita yhdistää viittomakieleen, tukiviittomiin tai viitottuun suomeen perustuva kommunikointi. Joidenkin kanssa kommunikoinnin tukena käytetään kuvia.

Palveluasumisen asukkaat, tällä hetkellä viisi asukasta, asuvat itsenäisesti ja saavat ohjausta ja tukea palvelusuunnitelman mukaisesti tarvittaessa kaikkina vuorokauden aikoina. Palveluasunnot sijaitsevat ympärivuorokauden valvotun ryhmäkodin kanssa samassa kiinteistössä tai lähialueella.

### Päivätoiminta

Palvelukeskus Ainola järjestää päivätoimintaa erityisryhmille (kuurot, kuurosokeat tai kommunikoinnissa erityistukea tarvitsevat kehitysvammaiset ja mielenterveyskuntoutujat) päivätoiminta Louhelassa, sekä viittomakielisille vanhuksille.

Palvelukeskus Ainolassa järjestämään vammaispalvelulain mukaiseen päivätoimintaan osallistuu tällä hetkellä kymmenen asiakasta. Päivätoiminta tarjoaa viittomakielisille kehitysvammaisille, autismin kirjon piirteitä omaaville, kuurosokeille ja muille kommunikoinnissa erityistä tukea

tarvitseville mielekästä ryhmämuotoista toimintaa ja yksilöllistä ohjausta arjen elämän taidoissa. Päivätoiminnan ohjelma sisältää paljon työtoimintaa, retkiä, tutustumista ympäröivään yhteiskuntaan osallistumalla esim. tapahtumiin, käynneillä virastoissa jne. Ryhmässä olemisen ja sosiaalisen kanssakäymisen harjoittelu on olennainen osa päivätoimintaa. Päivätoimintaa järjestetään viitenä päivänä viikossa.

Viittomakielisten vanhusten päivätoiminnassa on mukana kolmesta viiteen asiakasta. Ryhmä kokoontuu kerran viikossa. Vanhusten päivätoimintaryhmän kommunikointikieli on viittomakieli. Vanhusten päivätoiminta on toimintakykyä ylläpitävää, se tuo vireyttä ja iloa arkeen ja tarjoaa viittomakielistä vertaistukea.

## Henkilöstö

Erytisryhmien päivätoiminnassa Louhelassa työskentelee neljä ohjaajaa arkipäivisin klo 8-15.30 (16). Ohjaajat ovat koulutukseltaan sosionomi YAMK, sosionomi AMK, lähihoitaja sekä lähihoitaja, jolla on myös nuoriso- ja vapaa-ajanohjaajan tutkinto.

Viittomakielisten vanhusten päivätoiminnassa työskentelee kaksi lähihoitajaa.

## Asiakkaan itsenäistä toimintaa tukevat ja vahvistavat työt

Palvelukeskus Ainola tarjoaa myös pieniä työtehtäviä asiakkailleen, jos he haluavat. Toiminnallinen työ voi olla palvelukeskuksessa tehtävää työtä tai palvelukeskuksen ulkopuolella tapahtuvaa työskentelyä, esimerkiksi kaupan tiloissa tapahtuvaa pullojen lajittelu.

Palvelukeskus Ainolan työt toteutetaan Ainolan arjessa. Asiakkaat osallistuvat arjen työtehtäviin, esim. yhteiseen pyykkihuoltoon ja yhteistilojen siistinä pitämiseen, kaupassa ja tukussa käyntiin. Itsenäistä toimintaa tukevia työt, josta maksetaan toimintarahaa, tekee neljästä viiteen asumispalvelujen asiakasta.

Erytisryhmien päivätoiminnan asiakkaat osallistuvat erilaisiin tehtäviin palvelukeskuksen ulkopuolella muutaman tunnin viikossa. Asiakkaat eivät saa korvausta tehdystä työstä. Päivätoiminnan asiakkaat lajittelevat ja jakavat toiminta-alueen mainoslehtiä sekä tekevät alihankkijalle heijastintöitä. Näistä töistä päivätoiminta saa rahallista korvausta, joka käytetään päivätoiminnan asiakkaiden virkistystoimintaan.

## Kotiin annettavat palvelut

Viittomakieliset kotiin annettavat palvelut voivat sisältää kotihoitoa, viittomakielistä henkilökohtaista ohjausta (palveluohjaus) tai viittomakielisiä tukipalveluja. Kotiin annettavilla palveluilla tuetaan asiakkaan mahdollisimman hyvää elämää hänen omassa kodissaan, ehkäistään asiakkaan syrjäytymistä viittomakielisestä yhteisöstä ja vahvistetaan asiakkaan omatoimisuutta yhteiskunnan jäsenenä. Viittomakielistä kotiin annettua palvelua tarjotaan kuurulle tai kuurosokealle asiakkaalle ja hänen perheelleen.

Palvelukeskus Ainolan kotihoidon palvelut ovat lähinnä kotihoidon tukipalveluja. Kotihoidon tukipalvelua on mm. asiakkaan ohjaaminen ja tukeminen sairauden- ja terveydenhoitoon liittyvissä asioissa. Tehtäviä ovat, esim. asiakkaan mukana oleminen lääkärikäynneillä,

sairaanhoidajan käynneillä, apteekissa, auttaminen kauppa-asioissa, terveydenhuollon- ja viranomaisaikojen varaamisessa. Erytisen tärkeä osa palveluja on tiedon välittäminen asiakkaan omalla äidinkielellään, viittomakielellä.

Asiakkaiden yksilölliset tarpeet määrittävät palvelut ja käyntien määrän.

Kotihoidon asiakkaat ovat yleensä hyvinvointialueen kotihoidon ja/tai kotisairaanhoidon piirissä. Palvelukeskus Ainolan viittomakieliset palvelut tukevat näitä palveluja.

**Viittomakielisessä henkilökohtaisessa ohjauksessa** (palveluohjaus) työntekijä ohjaa asiakkaan hänelle sopivien ja oikeiden palvelujen piiriin. Työntekijä toimii tiiviissä yhteistyössä asiakkaan ja viranomaisten kanssa, jotta asiakas saa tarvitsemansa avun. Työntekijä koordinoi asiakkaan palveluvalikkoa ja yhdessä muiden toimijoiden kanssa huolehtii asiakkaan palvelupolusta ja tavoitteiden toteutumisesta.

Viittomakielen taitoinen työntekijä tukee ja vahvistaa asiakkaan omia voimavaroja ja niiden käyttöä tavoitteena asiakkaan elämäntaitojen vahvistuminen ja mahdollisimman itsenäinen toimiminen.

Palvelukeskus Ainolan erityisosaamisena on kuurojen maahanmuuttajien auttaminen viittomakielisen ohjauksen keinoin. Asiakkaista suurin osa on maahanmuuttajia. Tärkeä osa palvelua on neuvoa ja ohjata asiakasta toimimaan suomalaisessa yhteiskunnassa. Asiakasta autetaan mm. viranomaisasioissa, sosiaaliturva-asioissa, asunto-, koulutusasioissa, huoltajuuksasioissa jne. ja samalla tuetaan asiakasta sosiaalisten suhteiden luomisessa ja ylläpitämisessä (keskustelut, viittomakielisiin tapahtumiin vieminen jne.)

Yksi ohjaukset on 1,5 tuntia. Asiakkaiden ohjaukset vaihtelevat yksilöllisten tarpeiden mukaan muutamasta kerrasta vuodessa useampaan kertaan kuukaudessa. Välillä asiakas voi tarvita intensiivisempää ohjausta ja toisinaan vähemmän.

Palvelutarpeen kartoitusvaiheessa huomioidaan asiakkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet ja yksilöllinen palvelukokonaisuus suunnitellaan yhdessä tilaajan kanssa. Asiakkaan saamat palvelut kirjataan asiakkaan palvelusuunnitelmaan. Palvelusuunnitelman laatimisesta vastaa hyvinvointialue. Palvelukeskus Ainola laatii yhdessä asiakkaan kanssa palvelujen toteuttamissuunnitelman.

Palvelujen toteuttamissuunnitelman kirjaukset tehdään Doma Care asiakastietojärjestelmään. Kirjaukset tehdään jokaisesta asiakaskerrasta.

Syksyllä 2023 kotiin annettavien palvelujen piirissä on yhteensä 25 asiakasta. Asiakkaista suurin osa on Helsingin hyvinvointialueelta (22) ja kolme asiakasta on Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelta.

## Kotiin annettavien palvelujen henkilöstö

Kotiin annettavien palvelujen ohjaajat ovat koulutukseltaan sosiaali- ja/tai terveysalan ammattilaisia. Tällä hetkellä asiakkaiden palveluista vastaa viisi ohjaajaa, jotka ovat koulutukseltaan sosiaaliohjaaja, sosionomi amk ja kolme lähihoitajaa, joista yhdellä on lisäksi nuoriso- ja vapaa-ajanohjaajan tutkinto. Kaikilla työntekijöillä on erittäin hyvä viittomakielen taito. He ovat kuulevia tai natiiveja kuuroja. Heillä on vankka kuurojen ja kuurosokeiden yhteisön ja kulttuurin tuntemus. Ohjaajilla on voimassa olevat lääkeluvat. Ensiapu- ja alkusammutusosaaminen on ajan tasalla.

Palvelut tuotetaan ammattitaitoisesti ja tarvittaessa viittomakielen lisäksi eri kommunikaatiomenetelmiä (viitottu puhe, tukiviittomat, kuvakommunikaatio jne.) hyödyntäen.

Toiminnassa ei käytetä alihankkijoita.

### Yhteystiedot

Palvelukeskus Ainola

Puotilan metrokatu 4, 00910 Helsinki

johtaja Eeva-Marja Loukola, [eeva-marja.loukola@kpsaatio.fi](mailto:eeva-marja.loukola@kpsaatio.fi), puh. 040 508 2646

vastaava ohjaaja Irja Karhu, [irja.karhu@kpsaatio.fi](mailto:irja.karhu@kpsaatio.fi), puh. 040 838 2565

## HYVINVOINTIA, KUNTOUTUMISTA JA KASVUA TUKEVA TOIMINTA

### Asiakkaan kommunikaatio ja sosiaalinen vuorovaikutus

Palvelukeskus Ainolan toimintaympäristö ja ohjaajat tukevat asiakkaan kommunikaatiota ja vuorovaikutusta. Palvelukeskus Ainolan vahva viittomakielinen ympäristö mahdollistaa kuuron tai kuurosokean asiakkaan ymmärretyksi tulemisen ja näin asiakkaan itsemääräämisoikeus toteutuu paremmin. Hieman yli 40 % Ainolan työntekijöistä on äidinkieleltään viittomakielisiä kuuroja. Myös asiakkaat, jotka eivät käytä viittomakieltä, mutta tarvitsevat erityistä tukea kommunikoinnissa ja vuorovaikutuksessa saavat apua ohjaajilta. Tällöin käytetään esim. apuna kuvia. Päivittäistä sosiaalista vuorovaikutusta vahvistetaan ryhmätoiminnoissa sekä yhteisillä retkillä ja tapahtumiin osallistumisilla.

### Kuntoutus

Asiakkaan fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti asiakkaan palvelusuunnitelma- ja palvelun toteuttamispalaverien yhteydessä. Palvelukeskus Ainolassa on käytössä kehitysvammaisten RAI-toimintakykymittari. Asiakkaan hyvinvointia ja kuntoutumista koskevat tavoitteet kirjataan asiakkaan palvelusuunnitelmaan. Tavoitteiden toteutumisen seuranta toteutetaan DomaCare-asiakashallintaohjelmiston avulla.

## Ulkoilu ja liikunta

Palvelukeskus Ainola on hyvien liikuntamahdollisuuksien lähellä. Ulkokuntosali on aivan vieressä, luontopolut ja merenranta ovat lähellä, Myllypuron liikuntakeskus ja Itäkeskuksen uimahallit ovat myös lähietäisyydellä.

Palvelukeskus Ainolassa liikuntaa ja ulkoilua toteutetaan useamman kerran viikossa mm. osana erityisryhmien päivätoimintaa. Kuntosaliliikunta, uinti ja kävelylenkit ovat suosituimmat liikuntamuodot. Tehostetun palveluasumisen asiakkaiden kanssa vapaa-ajan ulkoilu ajoittuu pääsääntöisesti viikonloppuihin. Asiakkaiden kanssa suositaan arkiliikkumista, käydään kävelen mm. apteekissa ja lähikaupassa.

## Apuvälineiden käytön tukeminen

Palvelukeskus Ainolassa asiakkaiden käyttämiä apuvälineitä ovat neljän asiakkaan käyttämät kuulokojeet. Yhdellä asiakkaalla on käytössä valkoinen keppi.

Työvuorossa olevat ohjaajat huolehtivat apuvälineiden kunnosta. Kuulolaitteet puhdistetaan säännöllisesti laitevalmistajan ohjeiden mukaisesti. Laitteiden toimivuus tarkistetaan päivittäin.

Apuvälineistä vastaava henkilö on vastaava ohjaaja Irja Karhu, Puotilan metrokatu 4, 00910 Helsinki, puh. 040 838 2565, [irja.karhu@kpsaatio.fi](mailto:irja.karhu@kpsaatio.fi)

## Ravitsemus

Asiakkaita ohjataan terveelliseen ruokavalioon ja avustetaan tarvittaessa myös ruuan valmistuksessa.

Palvelukeskus Ainolan lounasruoka noudetaan arkipäivisin lämpö-/kylmäkuljetuslaatikoilla Live-ammattiopistolta Metsälästä. Päivittäin Ainolassa valmistetaan aamiainen, päivällinen ja iltapala. Viikonloppuisin ja juhlapäivinä valmistetaan myös lounas. Valmiina tulleiden tai itse valmistettujen ruokien lämpötiloja seurataan tarjolle laitettaessa ja niiden ollessa tarjolla. Lämpötilat merkitään ylös.

Lämpimät ruoat laitetaan tarjolle lämpöalustalle. Kylmien ruokien, esim. maitotuotteiden esille panossa käytetään kylmäalusia. Ruokailuista jäljelle jäänyt ruoka siirretään pienempiin astioihin ja jäädytetään kylmäalustoilla. Ruokiin merkitään valmistuspäivämäärä, mitä ruoka on ja soveltuuko se erityisruokavaliota käyttäville. Ruoka säilytetään jääkaapissa korkeitaan seuraavaan päivään tai se pakastetaan.

Kaikissa aterioissa huomioidaan asiakkaiden erityisruokavaliot. Erityisruokavalioiden toteutuksessa noudatetaan ruokavaliioihin liittyviä ohjeita valmistusvaiheessa ja ruokien säilytyksessä (keliaakikon ruokavaliio).

Elintarvikkeita säilytetään palvelukeskuksen 1. kerroksen ja 2. kerroksen keittiöissä. Toisen kerroksen keittiön kylmälaitteet on uusittu 2014 keittiöremontin yhteydessä. Kylmälaitteet on varustettu digitaalisilla lämpömittareilla. Mittarilukema on nähtävissä kylmälaitteen ulkopuolelta. Laitteissa on myös hälyttimet, jotka hälyttävät lämpötilan voimakkaasta muutoksesta. Kylmälaitteiden lämpötiloja seurataan päivittäin.

Maidot, piimät, jogurtit, tuoremehut ja muut tilatut maitotuotteet tulevat kuljetettuna Valiolta kerran viikossa. Kuiva-aineita hankitaan lähinnä tukusta tai läheisistä ruokakaupoista, joista hankitaan myös muut tarvittavat ruoka-aineet ja tuoretavarat.

Palvelukeskuksen asukkaat saavat osallistua ruoan valmistukseen yhdessä ohjaajien kanssa. Ruoan valmistukseen osallistuvat asukkaat kiinnittävät erityistä huomiota käsihygieniaan. Ruoan valmistuksessa käytetään kertakäyttösuojakäsineitä.

Aina ennen ruokailua asukkaat ohjataan käsien pesulle, jota ohjaajat valvovat. Ruokapöytien läheisyydessä ja keittiöissä on käsidesinfiointiainetta. Käsisaippuat ja suurin osa käsien desinfiointiaineista ovat automaattisissa annostelulaitteissa.

Palvelukeskus Ainolan elintarvikehuolto kuuluu jokaisen ohjaajan tehtäviin yhdessä asiakkaiden kanssa. Kaikki ruokahuollon parissa työskentelevät ohjaajat ovat suorittaneet hygieniapassin.

Elintarvikehuollon valvontaan on laadittu erillinen omavalvontasuunnitelma.

## Hygieniakäytännöt

Palvelukeskus Ainolassa asiakkaat vastaavat omasta siivous-, jäte- ja pyykkihuollosta yhdessä ohjaajien kanssa. Asiakkaita ohjataan oman huoneen siivouksessa, pyykkihuollossa ja henkilökohtaisen hygienian hoidossa. Palvelukeskuksessa käy kolme kertaa viikossa ulkopuolinen siivooja, joka huolehtii yleisten tilojen siivouksesta, asiakkaiden wc-tilojen siivouksesta, sauna- ja pesutilojen ja henkilökunnan sosiaalityötilojen siivouksesta. Palvelukeskuksen yöohjaajat tekevät myös jonkin verran siivoustöitä rauhallisina vuorokauden aikoina.

Lounasruokailun tiskeistä huolehtii yksi palveluasumisen asiakas työtoimintana.

Palvelukeskus Ainolan tiloissa on käytössä käsisaippua-automaatit sekä desinfiointivaahtoautomaatit. Niitä on jokaisessa wc-tilassa, saunatilassa ja keittiöissä. Käsidesiautomaatteja on wc-tiloissa, keittiöissä ja yleisissä tiloissa. Hygieniatarvikkeita hankitaan pääasiassa tukkutoimittajalta. Tarvikkeita säilytetään lukituissa varastoissa.

Hygieniapalveluiden vastuhenkilö on ohjaaja Sari Hirvensalo, Puotilan metrokatu 4, 00910 Helsinki, puh. 040 582 0506, sari.hirvensalo@kpsaatio.fi.

## Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaan hoitosuunnitelmassa on määritelty millä tavalla huolehditaan asiakkaan perushoidosta, mahdollisten pitkäaikaissairauksien ja muun ei-kiireellisen hoidon järjestämisessä. Hoitosuunnitelmat päivitetään säännöllisesti.

Palvelukeskuksessa on ohjeistus kiireellisen sairaalahoidon järjestämiseksi ja yllättävien kuolemantapausten varalta.

Palvelukeskus Ainolan asiakkaat käyttävät pääasiassa julkisen terveydenhuollon palveluita. Helsingin ulkopuolisilta asukkailta pyydetään maksusitoumus Helsingin kaupungin terveysasemalle. Palvelukeskus Ainolan asiakkaat käyvät Myllypuron terveysasemalla.

Ainolan ohjaajat voivat konsultoida vammaisneuvolan lääkäriä, kuurojen psykiatrisen poliklinikan työntekijöitä sekä tarvittaessa yksityisiä lääkäreitä. Päivystysaikana käytetään Malmin tai Herttoniemen sairaaloiden päivystysvastaanottoja tai yksityistä lääkäriasemaa.

Asiakkaiden terveyden- ja sairaudenhoidosta vastaava henkilö on vastaava ohjaaja, sairaanhoitaja Irja Karhu, Puotilan metrokatu 4 A, 00910 Helsinki, puh. 040 838 2565, irja.karhu@kpsaatio.fi

## **Lääkehoito**

Palvelukeskus Ainolan lääkehoitosuunnitelma sisältää mm. lääkehoidon toimintatavat, lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, henkilöstön vastuut, lupakäytännöt sekä dokumentoinnin ja tiedonkulun. Se on päivitetty Turvallinen lääkehoito opas 2021 mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa.

Suurin osa asiakkaista jakaa omat lääkkeensä dosetteihinsa sunnuntaisin ohjaajan valvonnassa, joka myös tarkistaa välittömästi jaetut lääkkeet. Maanantaisin lääkkeiden jakovuorossa oleva työntekijä jakaa neljän asiakkaan lääkkeet. Kaksoistarkistuksessa toinen ohjaaja tarkistaa toisen ohjaajan jakamat lääkkeet. Ohjaajat tekevät kolmannen tarkistuksen lääkkeenannon yhteydessä, jolloin varmistetaan, että asiakas saa ja ottaa lääkkeensä ohjeiden mukaisesti.

Palvelukeskuksen ohjaajat näyttävät teoreettisen lääkehoito-osaamisensa Skhole verkko-oppimisympäristössä. Käytännön osaaminen annetaan näyttöinä sairaanhoitajalle.

Lääkehoidon vastuuhenkilö on vastaava ohjaaja, sairaanhoitaja Irja Karhu, Puotilan metrokatu 4, 00910 HKI, puh. 040 838 2565, irja.karhu@kpsaatio.fi

## **Asukkaiden rahavarojen hoito**

Asiakkaan varoista huolehtiminen kuuluu ensisijaisesti asiakkaalle itselleen, hänen omaiselleen (valtakirja) tai edunvalvojalle. Asiakkaan, hänen omaisensa tai edunvalvojan valtuuttamana Palvelukeskuksessa voidaan osallistua asiakkaan päivittäisten raha-asioiden hoitoon valtuutuksessa sovitulla tavalla.

Palvelukeskus Ainolassa asukkaiden rahoja säilytetään lukitussa kaapissa, jossa on jokaisen asukkaan henkilökohtainen rahakukkaro. Vaatteiden, henkilökohtaisten tarvikkeiden hankkimista varten ohjaajat pyytävät asukkaan edunvalvojalta rahaa asiakkaan tilille. Asukkaiden rahojen käytöstä pidetään lompakkokirjanpitoa asiakastietojärjestelmä Doma Caressa. Kuitit tallennetaan erilliseen kansioon. Kuitit ja asiakkaan rahankäyttöä kuvaava kirjanpito toimitetaan edunvalvojalle tai omaiselle kerran vuodessa.

Jos työntekijät havaitsevat asiakkaan edunvalvontatarpeen, asiaa lähdetään hoitamaan asiakkaan edun mukaisesti yhdessä omaisten ja viranomaisten kanssa.



## Monialainen yhteistyö

Palvelukeskus Ainola tekee tiivistä yhteistyötä kuntien sosiaalitoimen vammaistyön sekä vanhustyön edustajien kanssa. Sosiaalitoimen edustajien kanssa määritellään asiakkaan palvelutarve ja laaditaan yhteistyössä asiakkaan palvelusuunnitelma.

Pääkaupunkiseudulla kokoontuu säännöllisesti, 2-3 kertaa vuodessa, kuurojen parissa työskentelevien ammattilaisten ryhmä. Ryhmässä käydään läpi ajankohtaisia asioita ja viittomakielisten henkilöiden palvelutarvetta sekä palvelujen saatavuutta. Palvelukeskus Ainolasta ryhmän jäsenenä on vastaava ohjaaja ja johtaja.

Asiakkaiden hyvinvoinnin tukemiseksi ja henkilöstön osaamisen lisäämiseksi yhteistyötä tehdään mm. Autismisäätiön tai Kehitysvammaliiton kanssa. Heidän kanssa yhteistyö perustuu tiedon jakamiseen ja toisilta oppimiseen.

Palvelukeskus Ainolalla on neuvottelukunta, jossa on kunnan, yleensä kunnan sosiaali- ja/tai terveystoimen tai vammaispalveluiden edustaja, omaisten edustaja, yhteistyökumppaneiden edustajat sekä henkilöstöedustaja. Neuvottelukunta toimii tiedon välittäjänä, toiminnan arvioijana, kehittämistarpeiden ja palvelutarpeiden esille nostajina.

Viittomakielisten henkilöiden palveluiden järjestämisessä on tärkeää huomioida myös asiakasryhmä kieli- ja kulttuurivähemmistönä. Vertaisryhmän merkitys on monelle asukkaalle suuri. Aktiivinen yhteistyö kuurojen yhteisön ja yhdistysten kanssa mahdollistaa kulttuurillisen yhteyden säilymisen asumispalveluissa. Myös henkilöstön kulttuuritietoisuuteen kiinnitetään jatkuvaa huomiota.

Sidosryhmäyhteistyön tavoitteena on toimintaympäristön muutosten hallinta ja toimialan kehittäminen aktiivisessa yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa.

## 7. ASIAKASTURVALLISUUS

### Yhteistyö turvallisuudesta viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Palvelukeskus Ainolassa on laadittu koko toimintaa kattava riskiarviointi ja valmiussuunnitelma toiminnan turvaamiseksi.

Palvelukeskus Ainolassa on automaattinen paloilmaisin Schneiderin Esmi FDP. Ilmaisimien on uusittu 2022. Tulipalon sattuessa ilmaisimien kertoo tarkasti, mistä tilasta hälytys on tullut. Paloilmaisin, palo-ovien, hätäkulkureittien valaistuksen toimivuus tarkistetaan kerran kuukaudessa huoltoyhtiön toimesta. Palolaitoksen paikalle saapuminen kestää noin 5 minuuttia. Ainolassa on tehty turvallisuusviranomaisten ohjeiden mukaan pelastussuunnitelma sekä poistumisselvitys.

Palotarkastus on tehty viimeksi 29.3.2023. Helsingin kaupungin terveydensuojelutarkastus on tehty 15.11.2021.

## Henkilöstö

### Henkilöstörakenne

Palvelukeskus Ainolassa on 16 kokoaikaista, vakituista ohjaajaa, vastaava ohjaaja ja johtaja. Ohjaajien monipuolinen ammatillinen osaaminen mahdollistaa asiakkaiden tarpeiden kokonaisvaltaisen huomioimisen. Palvelukeskuskohtaiseen henkilöstörakenteeseen vaikuttaa asiakkaiden toimintakyky ja ohjauksen sisällölliset tarpeet.

Palvelukeskus Ainolan ohjaajista kymmenellä on terveydenhuollon peruskoulutus (lähihoitaja), viidellä on sosiaalialan koulutus (sosionomi tai vastaava). Useamalla työntekijällä on kaksoistutkinto. Vastaava ohjaaja on koulutukseltaan sairaanhoitaja ja sosionomi AMK.

### Sijaisten käyttö

Palvelukeskus Ainolassa pyritään saamaan sijaisia eri mittaisiin poissaoloihin. Sijaisten käyttöä ei ole rajoitettu. Sijaisina on lähihoitajia, sairaanhoitajia, viittomakielen ohjaajia, viittomakielten tulkkeja ja näiden alojen opiskelijoita. Sijaiset perehdytetään palvelukeskuksen toimintaan kuten vakituisiin työsuhteisiin tulevat työntekijät.

### Rekrytointi

Palvelukeskus Ainolassa noudatetaan yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimusta. Työntekijöiden palkkaus määräytyy työehtosopimuksen mukaisesti.

Työntekijän rekrytoinnissa noudatetaan säätiön rekrytointiohjetta. Rekrytoinnissa kiinnitetään erityisesti huomiota työntekijän sopivuuteen. Vaatimuksena on sosiaali- tai terveydenhuollon peruskoulutus. Työnhakijalta toivotaan viittomakielentaitoa tai edellytetään osallistumista säätiön tarjoamaan viittomakielen koulutukseen sekä itsenäistä kielen opiskelua. Eduksi katsotaan työnhakijan kokemus, kiinnostus ja halu työskennellä kehitysvammaisten ja viittomakielisten parissa. Työpaikkailmoituksessa tuodaan esille edellä mainittujen seikkojen lisäksi se, että työ on iltapainotteista, kaksi- /tai kolmivuorotyötä.

Työnhakijan koulutustausta tarkistetaan aina Suosikki- tai Terhikki -rekisteristä jo hakuvaiheessa.

### Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Palvelukeskus Ainolan henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama perehdytys koskee myös opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita.

Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Henkilön tullessa palvelukeskus Ainolan uudeksi työntekijäksi tai työntekijän palatessa työhön pitkän poissaolon jälkeen työhön perehtymisellä on suuri merkitys työn turvallisuudelle ja laadulle. Ensisijainen vastuu perehdyttämisestä on työntekijän lähiesimiehellä. Perehdytyksessä

käytetään apuna perehdytyslomaketta. Säätiössä järjestetään vuosittainen eri palvelukeskuksien henkilöille yhteinen perehdyttämispäivä. Tällöin perehdytään erityisesti säätiön arvoihin, toimintaperiaatteisiin ja laadunhallintaan.

### **Henkilöstön osaamisen kehittäminen**

Osaava ja motivoitunut henkilöstö on Kuurojen Palvelusäätiössä strategian toteuttamisen kulmakiviä. Henkilöstön vuorovaikutusosaaminen, ohjaustaidot ja työturvallisuusosaaminen ovat jatkuvan päivityksen kohteena. Palvelukeskus Ainolassa on laadittu koulutussuunnitelma osana henkilöstöohjelmaa.

### **TOIMITILAT**

Kuuroille, kuulovammaisille, näkövammaisille ja kuurosokeille järjestettävissä palveluissa ympäristön turvallisuus ja esteettömyys ovat palveluiden laadun kannalta erittäin tärkeitä. Palvelukeskuksen tilasuunnittelussa on otettu huomioon asukkaiden aistien ja apuvälineiden käytön aiheuttamat erityistarpeet.

### **Kuvaus Palvelukeskus Ainolan tiloista**

Palvelukeskus Ainolan asunnot ovat esteettömiä ja inva-mitoitettuja. Ryhmäasuntoja on 15, joissa kuudessa on oma keittonurkkaus, yhdeksässä asunnossa on oma parveke. Asuntojen koot vaihtelevat 20,5 m<sup>2</sup> - 52 m<sup>2</sup>. Henkilökohtaisten asuntojen lisäksi asukkailla on käytössään kaksi olohuonetta ja yhteinen keittiö- ja ruokailutila, wc-tiloja, kodinhoito-/pyykkihuone sekä varastotilaa. Ryhmäasumisen kerroksessa yhteisiä tiloja on yhteensä noin 279,5 neliötä. Asukkaiden käytössä on lisäksi ensimmäisen kerroksen yhteiset tilat (olohuone, ruokailutila, keittiö, askartelutila, sauna, pesuhuone, varasto ym. tilat) yhteensä 267 neliötä. Kaikissa asunnoissa on nettiyhteydet sekä yhteisissä tiloissa langaton WLAN. Näiden tilojen lisäksi Palvelukeskus Ainolassa on henkilöstön sosiaalityötiloja ja toimistotiloja yhteensä noin 61 neliötä.

Palvelukeskus Ainolalla on tällä hetkellä viisi palveluasumisen asiakasta, jotka asuvat tukiasunnoissa. Ne asunnot ovat kooltaan 27 - 49 m<sup>2</sup>.

### **Teknologiset ratkaisut**

Palvelukeskus Ainolassa on käytössä Anvia Securi –turvahälytysjärjestelmä sekä kulunvalvontajärjestelmä. Ovivalvonta, hoitajakutsu- ja henkilöturvajärjestelmä on toteutettu 9Solutions IPCS -järjestelmällä. Hoitajakutsu- ja henkilöturvajärjestelmä kattaa ensimmäisen kerroksen pesu- ja askartelutilat sekä koko toisen kerroksen asuntokohtaisella paikannuksella.

Ovivalvontajärjestelmä toimii osana henkilöturva- ja avustajakutsujärjestelmää. Anvia Securi Oy:llä toimii 24 h/vrk vikailmoitusten vastaanotto. Vikatapauksissa vasteaika on seuraavana arkipäivänä.

Asukkailla on huoneissaan hoitajakutsulaitteet. Kutsu tulee ohjaajien puhelimiin, joista näkee mistä huoneesta/tilasta kutsu on tullut.

## **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Palvelukeskus Ainolassa on käytössä verenpainemittari, happisaturaatiomittari ja verensokerimittari. Asukkaiden verenpainetta seurataan lääkärin antamien ohjeiden mukaan sekä myös säännöllisin ajoin. Yhdellä asukkaalla on insuliinihoitoinen diabetes ja kolmella tablettihoitoinen. Heidän verensokeriarvoja seurataan lääkärin antamien ohjeiden mukaisesti ja tiedot kirjataan Doma Care-asiakastietojärjestelmään.

Terveydenhuollon laitteista vastaava henkilö on vastaava ohjaaja, sairaanhoitaja Irja Karhu, Puotilan metrokatu 4, 00910 Helsinki. Puhelin 040 838 2565, irja.karhu@kpsaatio.fi

## **8. ASIAKASTIETOJEN KÄSITELLY JA KIRJAAMINEN**

Palvelukeskus Ainolassa asiakastiedot kirjataan Doma Care asiakastietojärjestelmään.

Tietojärjestelmään on pääsy yksilöidyllä käyttäjätunnuksella, joka on suojattu salasanalla. Käyttöoikeuden ja sen laajuuden määrittelee palvelukeskuksen johtaja.

Asiakastietojen suojauksesta on varmistuttu käyttäjäkohtaisella oikeuksien määrittelyllä. Työntekijöiden oikeudet on rajattu palvelukeskuksen ja tarvittaessa myös asiakasryhmän mukaisesti siten, että jokaisella on pääsy ainoastaan niiden asiakkaiden tietoihin, joiden kanssa hän työskentelee. Työntekijäryhmäkohtaisilla toimintovalikoilla on rajattu pääsy ainoastaan niihin toimintoihin, joita käyttäjä työssään tarvitsee.

Asiakastietojärjestelmän tietosuojavastaavana toimii järjestelmän pääkäyttäjä Janne Rintamäki. Ohjelmiston teknisestä suojauksesta vastaa palvelun toimittaja Invian Oy. Palveluntuottajan yhteyshenkilönä toimii toimitusjohtaja Ilkka Jussila.

Työntekijöiden henkilötietoja on työvuoro-ohjelmisto TyövuoroVelhossa ja hr-ohjelmisto Mepcossa. Palvelukeskus Ainolan johtajalla on laajat käyttöoikeudet näihin molempiin ohjelmiin. Vastaava ohjaaja Irja Karhu laatii työvuorolistat ja hänellä on käyttöoikeudet TyövuoroVelhoon listan suunnittelijan ominaisuudessa sekä Mepcoon. Kahdella vastaavan ohjaajan sijaisella on pääsy TyövuoroVelhoon listan suunnittelijan ominaisuudessa. Muilla työntekijöillä on oikeudet vain omiin tietoihin.

Asiakas- ja työntekijöiden henkilötietoja sisältävät tiedostot tallennetaan KVJ- verkkokansioon.

### **Asiakastyön kirjaaminen**

Palvelukeskus Ainolan asiakaskirjaukset tehdään DomaCare asiakastietojärjestelmään. Jokaisesta asiakkaasta tehdään kirjaus joka vuorossa, joskus useampikin kirjaus.

Palvelukeskus Ainolan työvuoroissa ja ohjauksessa on varattu riittävästi aikaa asiakaskirjauksille. Asiakas voi halutessaan osallistua kirjausten tekemiseen.

Jos kirjauksissa havaitaan epäasiallisuuksia, lähiesimies ottaa asian keskusteluun. Työntekijöille järjestetään koulutusta hyvästä kirjaamistavasta.

Uuden työntekijän perehdytyksessä korostetaan asiakastietokirjausten periaatteita, joita ovat asiakkaan kunnioittaminen ja asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen ja että kirjataan olennaiset tiedot asiakkaan tilanteesta.

Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvät asiat. Jokainen työntekijä allekirjoittaa sitoumuksen, jossa hän sitoutuu noudattamaan vaitiolovelvollisuutta ja saamiensa sosiaalihuollon asiakastietojen käyttämättä jättämistä omaksi tai toisten hyödyksi tai toisen vahingoksi.

Tietosuojavastaava Janne Rintamäki, puh. 044 335 0685, janne.rintamaki@kpsaatio.fi

## 9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Työyhteisön yhteisissä keskusteluissa on noussut esille, että tarvitaan yhteistä pohdintaa asiakkaiden yksityisyyden toteutumista. Yhteisesti on hyvä sopia, millaisilla kriteereillä mennään asiakkaan luokse omilla avaimilla, kuinka ja missä tilanteessa kysellään asiakkaan kuulumisia, huomioiden muut paikalla olijat ja viittomisen näkyminen. Myös kehitysvammaosaamisen vahvistaminen nähdään tärkeänä.

## 10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelma päivitetään aina muutosten yhteydessä vähintään kerran vuodessa. Suunnitelma käydään läpi myös henkilöstön kanssa vähintään kerran vuodessa.

Omaevalvontasuunnitelma on tärkeä työntekijöiden perehdytyksessä. Näissä kaikissa yhteyksissä samalla tehdään omaevalvonnan seurantaa.

Helsingissä 5.9.2023

Eeva-Marja Loukola, Palvelukeskus Ainolan johtaja