



## OMAVALVONTASUUNNITELMA 2023

### Palvelukeskus Runola

### Päivätoiminta



## SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	2
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	3
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....	3
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	8
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	11
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	15
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	20
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	21
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	21



## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Kuurojen Palvelusäätiö sr, Y-tunnus 0116651-2

Palvelukeskus Runola, Tuulaakitie 2, 90560 Oulu

### Päivätoiminta

Esihenkilö: Ritva Heikkinen

Puhelin: 044 7847849      Sähköposti: [ritva.heikkinen@kpsaatio.fi](mailto:ritva.heikkinen@kpsaatio.fi)

Palvelua tarjotaan ikääntyneille kuulo- ja/tai näkövammaisille kuntouttavana päivätoimintana 1-2 kertaa viikossa. Kuuroutuneiden päivätoiminta kokoontuu parillisten viikkojen keskiviikkona. Kuulo- ja näkövammaisten päivätoiminta on joka perjantai. Ryhmissä on 5-8 asiakasta.

### Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran lupa 8.10.2021

Valviran myöntämä lupa yksityisten ympärivuorokautisten ja ilmoituksenvaraisten sosiaalipalvelujen tuottamiseen. Valviran luvassa on ilmoituksen varaisia päivätoiminnan paikkoja 24.

Toiminnalle on vastuu- ja potilasvakuutus, joka on voimassa toistaiseksi.

Ostopalveluiden tuottajat: Wash palvelut Ky (siivous), ja ISS palvelut (kiinteistönhuolto) ja Feelia Oy (ruoka-huolto)

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt

Päivätoiminnan omavalvontasuunnitelman laatimisessa ovat vastuuhenkilöinä esihenkilöt Kirsi Latva-aho ja Ritva Heikkinen sekä päivätoiminnan ohjaajat Sirkka Roininen ja Ella Jaakola. Palvelukeskus Runolassa tehdään oma omavalvontasuunnitelma kaikista palvelumuodoista.

### Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa Valviran (Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto) ohjeiden mukaan ja aina tarpeen mukaan tilanteiden muuttuessa. Omavalvonnalla pyritään varmistamaan, että kaikki työntekijät toimivat yhteisesti sovitulla tavalla, jotta riskiä aiheuttavat tilanteet tunnistetaan, ehkäistään ja korjataan nopeasti.

### Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Päivätoiminnan omavalvontasuunnitelma on nähtävissä palvelukeskuksen päivätoiminnan tiloissa. Omavalvontasuunnitelma on myös nähtävillä internetissä [www.kpsaatio.fi](http://www.kpsaatio.fi) -sivuilla. Kuurojen Palvelusäätiön sisäiseen kvj-verkkoon (kuulovammaisjärjestö) on luotu yhteiset kansiot, johon jokaisella vakituisella ja pidempiaikaisella sijaisella on tunnukset. Kansioihin on tallennettu kaikki Runolan omavalvontasuunnitelmat ja toimintasuunnitelmat.



### 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

#### Toiminta-ajatus

Kuurojen Palvelusäätiö edistää kuulo- ja/tai näkövammaisten ikäihmisten kotona selviämistä tarjoamalla tavoitteellista, virikkeellistä, vertaistuellista ja kuntouttavaa päivätoimintaa. Palvelun lähtökohtana on asiakkaan yksilöllinen tarve.

Päivätoiminta tukee asiakkaan kotona selviytymistä mahdollisimman pitkään. Se on asiakaslähtöistä auttamista elämän eri tilanteissa yhteistyössä muiden tukipalvelujen kanssa. Päivätoimintaa ohjaavat lait ja asetukset sekä muut viranomaisten ja yhteistyötahojen ohjeistukset ja määräykset. Päivätoiminta perustuu Oulun kaupungin ja Palvelukeskus Runolan sopimukseen, joka päivitetään vuosittain. Osallistuminen edellyttää pääosin Oulun kaupungin myöntämää maksusitoumusta, tällä hetkellä toiminnassa on mukana kaksi ulkokuntalaista asiakasta. Asiakas maksaa päivätoimintaan osallistumisesta Pohteelle omavastuuosuuden. Päivätoimintaa tarjotaan kerran viikossa tai kaksi kertaa kuukaudessa sopimuksen mukaan.

#### Arvot ja toimintaperiaatteet

Keskeiset arvomme ovat asiakkaan kunnioittaminen ja tasavertainen kohtaaminen, itsemääräämisoikeuden ja omatoimisuuden tukeminen. Tuemme asiakkaidemme hyvää arkea luomalla kuulo- ja/tai näkövammaisille ikääntyneille mahdollisuuksia tulla kuulluksi ja tuntee kuuluvansa vertaistuelliseen ryhmään sekä kehittämällä toimintaa asiakkaiden näkökulmasta. Perustana ovat asiakkaan tarpeet, hyvinvointi ja voimavarat, joiden pohjalle palvelu rakennetaan.

### 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

#### Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskienhallinnan 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 ja tilannekohtaisesti arvioitavan tarpeen mukaan mm. asiakkaiden läheisille sekä muille yhteistyötahoille.

Toiminnan riskejä arvioidaan työsuojelun toimintasuunnitelmassa, haasteelliseen käyttäytymisen hallinnan toimintasuunnitelmassa, elintarvikehygienian omavalvontasuunnitelmassa, vakavien infektioautien hallinnan valmiussuunnitelmassa, palo- ja pelastussuunnitelmassa sekä ulkoisen väkivallan uhan toimintaohjeessa.

Riskitekijöitä arvioidaan jokaisella päivätoimintakerralla. Riskitekijöitä ovat mahdolliset vaaratilanteet, jotka liittyvät liikkumiseen, päivittäisiin toimintoihin ja ryhmätilanteisiin. Päivän alkaessa ohjaajat tarkastavat toimitilat, korjaavat epäkohdat ja varmistavat liikkumisen esteettömyyden. Uudelle asiakkaalle tilat esitellään, tarvittaessa useammankin kerran. Tiloissa tapahtuneista muutoksista tiedotetaan asiakkaille aina päivän alkaessa.

#### Työsuojelu

Kuurojen Palvelusäätiön toimintayksikössä on yt-neuvottelukunnan osana työsuojeluorganisaatio, johon kuuluu palvelukeskusvastaava työsuojelupäällikkönä, vastaava ohjaaja varatyösuojelupäällikkönä ja työsuojeluvaltuutettu. Työsuojeluorganisaatio päivittää vuosittain työsuojelun toimintaohjelman.

Runola yhteistyötoimikuntaan (yt-toimikunta) kuuluu palvelukeskusvastaava, vastaava ohjaaja, 2 luottamusmiestä ja työsuojeluvaltuutettu. Yt-toimikunnan tavoitteena on parantaa ja vahvistaa henkilöstön ja johdon välistä yhteistyötä, lisätä henkilöstön kuuluvuutta ja tiedonsaantia. Yt-toimikunnan tavoite on myös kehittää



työpaikan työhyvinvointia ja työn sisältöä. Runolan yt-toimikunta kokoontuu 5-8 kertaa vuodessa. Henkilöstöllä on mahdollisuus tuoda kysymyksiä ja asiatoiveita yt-toimikunnan käsittelyyn.

Kuurojen Palvelusäätiöön on perustettu vuoden 2022 alussa säätiötasoinen yt-toimikunta. Jokaisesta palvelukeskuksesta on oma edustaja. Toimikunta pitää etäyhteyksin palaverieita 2-4 kertaa vuodessa. Palvelukeskusten edustajat tuovat yhteiseen keskusteluun omista palvelukeskuksissa puhuttelevia aiheita. Yhteisiä säätiötasoisia ”pelisääntöjä” pyritään luomaan. Kuurojen Palvelusäätiön henkilöstöstrategian tärkeänä osa-alueena on luotu yhdenvertaisuus, tasa-arvosuunnitelma.

Työsuojelun ennalta ehkäisyä ja riskikartoitusta toteutetaan myös yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Vuosittain pidetään 1-2 yhteistyöpalaveria. Viimeisin työterveyshuollon työpaikkaselvityksen käynti 19.10.2022. Aluehallintovirasto on tehnyt työsuojelun valvontakäynnin palvelukeskuksessa v.2020.

## Haasteellinen käyttäytyminen

Haasteellisen käyttäytymisen hallintaan on laadittu toimintasuunnitelma, jonka ensisijaisena tarkoituksena on ennaltaehkäistä asiakkaiden haasteellista käyttäytymistä ja saada ohjeistusta haasteellisiin tilanteisiin. Asiakaskohtaisella riskien arvioinnilla ennakoidaan ja ennaltaehkäistään haasteellista käyttäytymistä, käyttöön otettu 2023 sähköinen riskien arviointialusta. Asiakkaan ja mahdollisesti myös omaisten kanssa etsitään yhdessä ratkaisua asiakkaan käytöshäiriöihin.

## Elintarvikehygieniä

Palvelukeskus Runolan keittiön omavalvonnan tavoitteena on laadukkaan elintarvikehygienian ylläpitäminen. Elintarvikehygienian oikeiden tuotantotapojen ja lainsäädännön noudattamisen avulla varmistetaan elintarvikkeiden turvallisuus, terveellisyys ja puhtaus. Ruokatuotteiden säilytyksessä noudatetaan Feelialta tulleita ohjeita ja pakkauksissa olevia säilyvyysaikoja ja lämpötiloja.

Oiva-järjestelmän avulla valvotaan keittiön omavalvonnan toteutumista. Oiva-raportin viimeisin tulos on nähtävillä ruokasalin oven vieressä. Elintarvikehygienian valvontaan on laadittu omavalvontasuunnitelma. Viimeisin terveystarkastajan käynti 16.1.2023

Päivätoimintaan saapunut ruoka siirretään välittömästi asianmukaiseen paikkaan, kuuma ruoka ruokalämpölevylle ja kylmät jääkaappiin tai kylmälevylle. Aterioiden ja kylmätuotteiden lämpötilaa seurataan viikoittain ja ne merkitään ylös omavalvontaseurantaan. Tarvittaessa tehdään korjaavia toimenpiteitä. Lounas nautitaan välittömästi, kun se on laitettu esille. Aistinvaraista seurantaa tehdään jatkuvasti. Asiakkailta kysytään palautetta aterioista ja se välitetään keittiöön. Runolan keittiöllä oma omavalvontasuunnitelma.

Kaikilla työntekijöillä on oltava hygieniosaamistodistukset ja he käyttävät asianmukaisia suojavälineitä ruuan kanssa työskennellessään. Päivätoiminnassa suoritetaan terveystarkastukset säännöllisesti.

## Infektiotartuntojen ehkäiseminen

Vakavat infektioaudit voivat olla uhka asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuudelle. Erityisesti tämä koskee palvelukeskuksia, joissa on asiakkaita, joiden immuniteetti on laskenut esim. iän ja kroonisten sairauksien seurauksena.

Tartuntatautilain 48 § velvoittaa työnantajan huolehtimaan siitä, että lääketieteellisesti arvioituna tartuntatautien vakaville seuraamuksille alttiiden potilaiden tai asiakkaiden kanssa työskentelevän henkilökunnan rokotussuoja on kunnossa. Tuhka- ja vesirokon sekä koronaviruksen osalta riittää sairastetun taudin antama suoja.

Kuurojen Palvelusäätiö tarjoaa influenssarokotuksen henkilöstölle ja suosittelee vahvasti rokottautumista. Henkilöstölle mahdollistetaan tarvittaessa myös muu työn edellyttämä rokotussuoja, esimerkiksi B-hepatiittirokotus. Myös STM:n (Sosiaali- ja terveysministeriö) ohjeistuksen mukainen Covid 19-viruksen vastainen



rokotussuojaus on toteutunut koko henkilöstössä. Myös päivätoiminnan asiakkaita kannustetaan rokotteiden ottamiseen.

Palvelukeskuksen siivous on ulkoistettu Wash Palvelut Ky:lle. Infektioita pyritään estämään huolehtimalla hyvästä hygieniasta. Siivouksesta on laadittu viikko-ohjelma, johon on asetettu korkeat hygieniavaatimukset. Käsien kautta leviäviä taudinaiheuttajia vastaan on käytössä käsidesinfektioaineet ja ne ovat helposti kaikkien saatavilla. Myös asiakkaita ohjeistetaan niiden käyttöön. Jos asiakas on sairastunut helposti tarttuvaan virus-tautiin esim. noro- tai covid 19-virus, pyritään työtehtävien selkiyttämällä ja hyvällä suojautumisella välttämään taudin leviäminen muihin asiakkaisiin ja henkilökuntaan. Siistijän kanssa sovitaan tilojen tehostetumasta siivouksesta.

Elintarvikehygieniaan ja päivätoimintatilojen yleiseen puhtaanapitoon kiinnitetään huomiota päivittäin ja epäkohdat korjataan välittömästi. Siivous toimitiloissa tapahtuu kerran kahdessa viikossa Runolan siistijän taholta, ohjaajat siistivät päivittäin. Käsien kautta leviäviä taudinaiheuttajia vastaan on käytössä käsidesinfektioaine. Myös asiakkaat on ohjeistettu niiden käyttöön. Päivätoiminnan jätehuollossa toteutetaan kodin-omaista jätteiden lajittelua. Keittiön jäteasiat tyhjätyään päivittäin.

Epidemioiden varalta palvelukeskukseen on tehty toimintaohjeet sekä hankittu kertakäyttövälineistö taudin leviämisen estämiseksi. Tarvittaessa sairastuneet asiakkaat pyritään eristämään.

Ruoan valmistamisen ja tarjoilun kanssa tekemisissä olevien työntekijöiden tulee toimittaa työterveyshuoltoon salmonellanäyte työsuhteen alkaessa sekä yli neljän päivän pohjoismaiden ulkopuolelle suuntautuneen ulkomaan matkan jälkeen, mikäli itsellä tai samassa taloudessa asuvilla on oireita. Tällöin suositellaan, että myös kaikki muut oireettomat samassa taloudessa asuvat antavat näytteen.

Covid 19-viruksen suojautumiseen on valmistauduttu. Palvelukeskuksessa on varattuna riittävästi henkilöstölle suojaimeja. Todetusta koronatartunnasta asiakkaalla tehdään tarvittaessa yhteistyötä Oulun kaupungin Kotas-henkilöstön kanssa ja noudatetaan Oys:n infektioyksikön ohjeita. Jos henkilöstössä on epäily tai todettu tartunta, noudatetaan sen hetkisiä Oys:n infektioyksikön koronaohjeita. Kotitestejä tehdään matalalla kynnyksellä. Suojautumiseen ja hygieniahoitoon liittyvissä asioissa voi kysyä neuvoa Oys:n hygieniahoitajilta 040 5062094.

Päivätoiminnan asiakkaita tiedotetaan vakavista infektiosairauksista, jotka leviävät helposti ryhmä kokoontumisissa. Asiakasta kehoitetaan jäämään lepäämään kotiin, jos hänellä epäillään tarttuvaa infektioautia. Samalla varmistetaan, että hänen omaisensa tai kotihoito ovat tietoisia asiasta. Päivätoiminnassa äkillisesti sairastuneen asiakkaan vointia seurataan, hänet autetaan toiseen huoneeseen ja ohjaajat käyttävät tarvittavia suojavälineitä. Jos asiakas on hyvävointinen, hänellä on mahdollisuus lähteä kesken päivän kotiin. Myös siitä tiedotetaan omaisia ja tarvittaessa otetaan yhteys myös kotihoitoon. Infektioiden ennaltaehkäisyssä hyvällä käsihygienialla on tärkeä rooli. Päivätoiminnassa wc ja muiden tilojen puhtauteen kiinnitetään erityistä huomiota ja työntekijän on tärkeä suojata itsensä tautien leviämisen estämiseksi. Vakavien virusinfektioiden ehkäisemiseen on valmiussuunnitelma.

## Paloturvallisuus

Palvelukeskuksen poistumisturvallisuusselvitys päivitetään viranomaisten määräysten mukaan 3 vuoden välein tai toiminnan muuttuessa. Ensisammutus- ja ensiapukoulutuksia järjestetään henkilökunnalle vuosittain. Henkilökunta harjoittelee palotaulun lukemista sekä sammutusvälineiden sijaintia vuosittain. Palvelukeskuksessa on automaattinen sprinkler-sammutusjärjestelmä, myös päivätoiminnan tiloissa. Palo- ja pelastussuunnitelma päivitetään vuosittain ja jokaisen henkilökuntaan kuuluvan edellytetään perehtyvän siihen. Suunnitelmaan on kirjattu paloturvallisuuden kannalta keskeiset toimintatavat ja ne ovat osana henkilöstön perehdytysuunnitelmaa. Palohälytintjärjestelmän ISS testaa kuukausittain yhteistyössä paloviranomaisten kanssa. ISS ja palvelukeskusvastaava tekevät 2 kertaa vuodessa turvakävelyn kiinteistössä. Esiin tullessiin riskeihin



puututaan välittömästi. Asiakkaita informoidaan paloturvallisuuteen liittyvistä asioista niin päivätoiminnassa kuin heidän omassa kotiympäristössään.

## Varautuminen erilaisiin häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin

Runolassa on oma valmiussuunnitelma erilaisissa häiriötilanteissa toiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi ja tieto, keneen ollaan yhteydessä. Tarkoitus on turvata palvelukeskuksen toimintakyky ja asiakkaiden kannalta elintärkeiden toimintojen jatkuvuus myös häiriötilanteissa. Myös varmistetaan henkilöstön työturvallinen työskentely.

Kun kiinteistössä tehdään veden sulkua vaativaa remonttia, ajankohta suunnitellaan yhdessä ja ilmoitetaan ennakkoon henkilöstölle sekä asiakkaille, jotta sulku aiheuttaisi mahdollisimman vähän muutoksia arkeen. Vesisulun ajaksi varataan juomavettä kaikille. Keittiölle on hankittu äkillisen vesikatkon varalle juomiseen pullovetä. Keittiöhenkilöstö huomioi suunnitellun vesisulun ruuanvalmistuksessa ja tiskauksessa. Äkillisissä vesi-, sähkö- ja lämpökatkoksisissa ollaan yhteydessä arkisin ISS:n kiinteistöhoitajaan Pentti Uutelaan p. 040-593 9171. Jos häntä ei tavoiteta, ollaan yhteydessä ISS huoltopäivystykseen, p.0200 1550. Iltaisin ja viikonloppuisin ollaan yhteydessä ISS:n huoltopäivystykseen. Pidempiaikaisissa vesikatkoissa on mahdollisuus saada Oulun Vedestä vesitankki käyttöön.

Äkillisiä sähkökatkoksia varten on käytävillä ja ruokasalissa taskulamppuja, joita voi ottaa mukaan siirtymisiin. Taskulamppu irrotetaan latauspidikkeestä, jolloin se on heti käyttövalmiina. Poistumisreiteillä on akkuvarmistetut poistumisvalot turvaamaan liikkuminen käytävillä. Sähkökatkon sattuessa syttyvät ladattavat käsi- valaisimet. Palvelukeskukseen on hankittu otsalamppuja helpottamaan työskentelyä mahdollisen sähkökatkon aikana. Otsalamput vapauttavat kädet viittomiseen. Suunnitellut sähkökatkokset ajoitetaan päiväsaikaan ja niistä informoidaan etukäteen henkilöstöä ja asiakkaita.

Lämmönjakelun katkoksen tullessa asiakkailta voidaan jakaa esimerkiksi Runolan lisähuopia. Turhia huone- tuuletuksia vältetään.

Asiakkaille ja henkilökunnalle informoidaan lämpö-, sähkö- ja vesikatkoista. Ilmoitustaululle laitetaan info suunnitellusta katkosta. Vesi-, lämpö tai sähkökatkon suunnittelussa huomioidaan päivätoimintapäivät. Katkos pyritään suunnittelemaan muille päiville kuin päivätoiminnan päiville.

Runolaan ruoka tulee kylmätuotteina Feelia Oy:ltä. Ruoka on valmista, lämmitys tapahtuu Runolan keittiöllä. Feelian ruuissa on pitkät säilyvyysajat, säilyvät 3-6kk avaamattomina. Tämä mahdollistaa pienen ylimääräisten tuotteiden säilyttävyyden varatuotteina mahdollisia toimitusvaikeuksia varten. Feelialle tilaukset ja tavaran toimitukset tapahtuu kaksi kertaa viikossa. Keittiössä riittää peruselintarvikkeita 1-3 päivän ajaksi. Palvelukeskuksen lähellä on kauppa, josta voi käydä ostamassa esimerkiksi valmisruokaa. Feelian asiakaspalveluun 040-6239433 voidaan olla yhteydessä, jos tavarantoimituksissa on ongelmia.

Jos tietoliikenneyhteyksissä tulee ongelmia, olemme yhteydessä omaan IT-tukeen: Service Desk Valkea Talo, Veli-Matti Paukkunen (mikrotukihenkilö), p. 050 3506119 tai tietohallintopäällikkö Vesa Tammio, p. 050 5505738. Runolan henkilökunnan yhteystiedot löytyvät paperiversiona sekä ohjaajien että esimiesten toimistoista. Asiakasta koskevat kirjaukset tehdään DomaCare asiakastietojärjestelmään. Vian sattuessa kirjaukset tehdään paperille ja vikatilanteen korjaututtua kirjaukset siirretään välittömästi DomaCareen. Paperiversiot hävitetään paperisilppuriin.

Tietoliikennekatkoksen sattuessa kaikista asiakkaista löytyy paperilliset perustiedot; nimi, sotu, kotiosoite ja lähiomainen ja mahdollinen kotihoidon yhteystiedot. Näillä turvataan asiakkaan tarve lähettää jatkohoitoon tietoliikennekatkoksen aikanakin.

## Muut turvallisuusuhat





Päivätoiminnan asiakkaat ovat ikäihmisiä ja ovat herkkiä kuumuuden haittavaikutuksille. Henkilökuntaa on ohjeistettu varautumaan hellejaksoihin ja tiedottamaan kuumuuden vaikutuksista myös asiakkaille.

Päivätoiminnan tilat sijaitsevat alakerrassa, eivät ole sijainniltaan kovin herkkiä kuumenemaan hellejaksoilla. Runolan 1.kerroksessa on viileä huone, jota myös päivätoiminnan asiakkaat voivat käyttää. Viileä tilassa on jääkaapissa kylmää juotavaa tarjolla. Kesäaikana asiakkaiden nesteytyksiin kiinnitetään erityistä huomiota. Palvelukeskuksessa on laadittu toimintasuunnitelma, joka sisältää toimenpiteet ja vastuuhenkilöt helteen aikana. Toimintasuunnitelma päivitetään vuosittain ennen kesää. Päivätoiminta on yleensä kesätauolla heinäkuun.

Kuurojen Palvelusäätiön palvelukeskukset sijaitsevat hyvin erilaisissa ympäristöissä. Ulkoisen uhan kohdistuminen palvelukeskukseen on palveluntuottajasta riippumattomista syistä mahdollista. Ulkopuoliseen uhan varalle on laadittu erillinen toimintaohje.

Palvelukeskuksessa on 16 kulunvalvontakameraa. Kameravalvonnalla turvataan muistisairaiden asiakkaiden itsenäinen liikkuminen ja myös lisätään yöhoitajan yksin työskentelyn turvallisuutta. Kamerat on sijoitettu sisääntulojen yhteyteen ja palvelukeskuksen ympärille ulos havainnoimaan mahdollisia yöllisiä sisään pyrkijöitä. Asiakshuoneisiin ei ole sijoitettu kameroita. Sisäkamerat ovat käytävillä ja aulatilassa. Päivätoiminnan tiloissa ei ole kameroita. Kameravalvonnasta on ilmoitus talon ulkopuolella ja asiakkaille siitä on kerrottu suullisesti. Kameravalvonnan rekisteriseloste on nähtävillä palvelukeskuksen ilmoitustaululla.

Valvontakamerajärjestelmän käytöstä on sopimus Securitaksen kanssa ja laitteiden huollosta ja toimivuudesta vastaa Securitas yhdessä kiinteistönhuollon kanssa, puh. Pentti Uutela, ISS, puh. 040 5939171. Kameratallenteisiin voidaan palata, jos tilanne vaatii selvittelyä, palvelukeskusvastaavan ja kiinteistöhoitajan kanssa sovitusti. Securitaksen asiakaspalvelu puh. 020 4912000 ja Securitaksen aluepäällikkö Pentti Vahtola 040 1454478.

## Tietosuoja ja arkistointi

Kuurojen palvelusäätiössä on tietosuojatyöryhmä. Tietosuojatyöryhmän tehtävänä on arvioida mahdollisia tietoturvariskejä ja seurata tietosuojan kehittämiseen liittyvien toimenpiteiden toteuttamista säätiön palvelukeskuksissa. Henkilöstö on suorittanut Skhole-oppimisympäristössä hyväksytysti tietosuoja- ja tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa-osion.

Kuurojen Palvelusäätiössä on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä, DomaCare. Uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksessä kiinnitetään huomiota tietoturva-asioihin. Tietojärjestelmään on pääsy henkilökohtaisella käyttäjätunnuksella, joka on suojattu salasanalla. Käyttöoikeuden ja sen laajuuden määrittelee palvelukeskusvastaava. Kaikilta vaaditaan kirjallisen vaitiolovelvollisuuskaavakkeen allekirjoitusta. Kuurojen Palvelusäätiön oma sähköpostiosoite avataan vain pitkäaikaissijaisille ja työsuhteen loppuessa sähköpostiosoite suljetaan. Rekisteriseloste on julkisesti nähtävillä palvelukeskuksen ilmoitustaululla. Asiakkaita ja omaisia on informoitu asiasta suullisesti. Kaikilta vaaditaan kirjallisen vaitiolovelvollisuuskaavakkeen allekirjoitusta. DomaCaren käyttöoikeudet annetaan työtehtävien mukaisesti. Kuurojen Palvelusäätiön oma sähköpostiosoite avataan vain pitkäaikaissijaisille ja työsuhteen loppuessa sähköpostiosoite suljetaan.

Arkistolain mukaan arkistoinnin tehtävänä on varmistaa asiakirjojen käytettävyys ja säilyminen, määritellä asiakirjojen säilytysarvo sekä hävittää tarpeeton aineisto. Palvelukeskuksen tärkeäksi, luottamukselliseksi ja/tai salassa pidettäväksi määritelty tietoaineisto ja asiakirjat säilytetään sekä arkistoidaan paloturvallisiin kaappeihin/säilytystiloihin. Tehtävien asianmukaiseen hoitamiseen on nimetty vastuuhenkilöt. Asiakirjojen ja salassa pidettävän tietoaineiston käytettävyys on rajattu avainhallinnan ja sähköisessä järjestelmässä käyttöoikeuksien rajaamisen avulla. Asiakirjojen säilytysajoissa noudatetaan arkistolaitoksen/Oulun kaupungin määräyksiä ja arkistolakia. Asiakkaan poistuessa palvelujen piiristä asiakirjat palautetaan kotikuntaan ohjeis-



tusten mukaan. Luottamuksellinen, tarpeeton tietoaineisto hävitetään siten, etteivät asiattomat pääse käsiin kyseiseen aineistoon. Hävittämistä varten palvelukeskuksessa on paperisilppurit. Arkistoinnista vastaa Merja Kontiainen [merja.kontiainen@kpsaatio.fi](mailto:merja.kontiainen@kpsaatio.fi)

## Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen ja kirjaaminen

Kuurojen Palvelusäätiössä on käytössä HaiPro-raportointityökalu, jonka kautta henkilöstö tekee työssään havaitsemistaan vaaratapahtumista ilmoitukset. Käytössä ovat sekä asiakasturvallisuusilmoitukset että työturvallisuusilmoitukset. Työntekijän tehtyä joko asiakasturvallisuusilmoituksen tai työturvallisuusilmoituksen asia siirtyy toimintayksikön vastuuhenkilön käsiteltäväksi. Hän vastaa ilmoituksen käsittelystä sekä mahdollisista toimenpiteistä, joihin ilmoituksen johdosta on ryhdyttävä omassa yksikössä. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi. Kaikki ilmoitukset käsitellään säännöllisesti palvelukeskuskohtaisesti yt-toimikunnassa ja tarvittaessa henkilökuntapalavereissa.

Säätiötasoisesti ilmoitukset käsitellään puolivuositain laajennetussa johtoryhmässä. Kuitenkin jos ilmoituksen kautta saadaan tietoa vakavista poikkeamista, ne käsitellään laajennetussa johtoryhmässä viivytyksettä.

HaiPro-ilmoituksen käsittely on ennalta ehkäistyä vastaavien poikkeamien sattumiselle ja tarvittaessa työmenetelmien uudelleen arviointia ja yhteisiä toimintaohjeita. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seuraamuksia aiheuttanut tapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisessa. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä työn kehittämisessä on johdolla, mutta jokaisen työntekijän vastuulla on poikkeaman saattaminen näkyviksi. Pohteelle lähetetään yhteenveto HaiProsta 3kk:n välein.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelutarpeen arviointi

Palvelun tarve arvioidaan yhdessä asiakkaan, lähettävän tahon ja mahdollisesti omaisten kanssa palvelun alkaessa. Palvelun jatkuessa arviointia jatketaan havainnoimalla sitä päivittäin ja palvelusuunnitelman päivittyksen yhteydessä. Asiakkaan muuttuva terveydentila huomioidaan palvelutarpeen arvioinnissa. Työote on kuntouttava. Asiakasta avustetaan niissä asioissa ja siinä määrin kuin hän sillä hetkellä tarvitsee. Myös fyysisen kunnon ylläpitämiseen kiinnitetään erityistä huomioita.

Asiakkailla ja heidän omaisillaan on tärkeä rooli toiminnan sisällön kehittämisessä. Asiakasselvitysten ja omaisille tehtävien tyytyväisyyskyselyiden tuloksia käytetään aktiivisesti toiminnan kehittämiseen. Omaisilla on suullisen palautteen lisäksi mahdollisuus kirjalliseen asiakaspalautteen antamiseen. Palautelaatikko on palvelutalon aulassa. Toimintatapoja arvioidaan ja kehitetään tarvittaessa.

### Hoito- ja palvelusuunnitelma

Päivätoiminnan asiakkaaksi tullaan Pohteen myöntämällä päivätoiminnan päätöksellä.

Päivätoiminnan asiakkaille laaditaan ensimmäisten kuukausien aikana henkilökohtainen palvelusuunnitelma. Palvelusuunnitelman laadinnassa on asiakaslähtöinen näkökulma. Siihen osallistuvat asiakkaan ja päivätoiminnan ohjaajan lisäksi mahdollisesti myös hänen omaisiaan.

Palvelusuunnitelmassa määritellään asiakkaan omat ja omaisten toivomukset, palvelun tavoitteet sekä keinot niihin pääsemiseksi. Toiminnan lähtökohtana on asiakkaan omien arvojen ja tavoitteiden toteuttamisen tukeminen, toimintakyvyn sekä elämänlaadun ylläpitäminen. Palvelusuunnitelma tarkistetaan aina tarvittaessa ja puolivuositain. Päivätoiminnassa kysytään ”toimintakauden” alkaessa asiakkaiden toiveita päivätoiminnan sisällöstä, päivittäiset toiveet otetaan myös huomioon. Asiakkaiden mielipiteet kysytään toimintasuunnitelma- ja uuden työntekijän tai pitkään poissa olleen työntekijän kanssa käydään yhdessä palvelusuunnitelmat läpi.





Palvelukeskus Runolan kaikissa työpisteissä on käytössä DomaCare-asiakastietojärjestelmä. Päivätoimintapäivän lopussa paikalla olevista asiakkaista tehdään asianmukainen kirjaus DomaCareen, josta näkyy päivän sisältö ja mahdolliset havainnot asukkaan terveydentilan muutoksista. Jos päivätoimintapäivän aikana ollaan yhteydessä esim. omaiseen, kotihoitoon tai apuvälinehuoltoon, myös näistä eri yhteistyötahoista tehdään tarvittava kirjaus.

## **Asiakkaan kohtelu**

### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

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

Arjen ohjaustyön lähtökohtana on asiakkaan arvojen ja yksilöllisyyden kunnioittaminen. Arvolähtöisen toiminnan lähtökohtana on asiakas yksilönä. Arvolähtöisessä asiakastyössä asiakkaan ja työntekijän asema on tasa-arvoinen. Henkilöstöä koulutetaan hyväksyvään ja joustavaan asiakkaiden kohtaamiseen asiakkaan omaa vuorovaikutustapaa käyttäen. Myös asiakkaita ohjataan ottamaan vastuu omasta hyvinvoinnista.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumista tuetaan monipuolisesti yksilön omiin tavoitteisiin perustuvan palvelusuunnitelman kautta. Mikäli asiakkaan itsemääräämiskyky on alentunut tai siihen on olemassa riski, kirjataan palvelusuunnitelmaan keinot, joilla asiakkaan itsemääräämiskykyä vahvistetaan. Palvelusuunnitelmaa arvioidaan päivittäin ja asiakkaalta saatavan palautteen mukaisesti. Päivätoiminnan suunnittelussa otetaan huomioon asiakkaiden toiveet; mikäli jokin teema tai toimintamalli ei ole asiakkaalle mieluinen järjestetään vaihtoehtoista toimintaa, joka asiakkaalle sopii paremmin.

## **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Palvelukeskus Runolan työntekijät ovat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia ja kaikessa toiminnassa korostetaan asiakkaan asiallista kohtelua. Työntekijöillä on velvollisuus puuttua tilanteeseen, jos huomaa asiakkaan epäasiallista kohtelua. Asiakkaita/omaisia sekä henkilöstöä on ohjeistettu tekemään ilmoitus epäasiallisesta kohtelusta asiakasta kohtaan palvelukeskusvastaavalle. Epäasiallinen kohtelu otetaan käsittelyyn henkilön kanssa, josta valitus on tehty. Asia käsitellään yhdessä asiakkaan, mahdollisesti omaisen, työntekijän ja esihenkilön kanssa ja tilanteesta riippuen päätetään jatkotoimenpiteistä. Asiakkaalle/omaiselle kerrotaan myös mahdollisuudesta tehdä valitus sosiaaliammattilaiselle, aluehallintovirastoon tai järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle.

Uuden työntekijän perehdytyksessä korostetaan erityisesti palvelukeskuksen työskentely- ja toimintatapaa. Työskentely on ammatillista ja kuntouttavaa sekä asiakasta kunnioittavaa, ystävällistä ja asiakkaan itsenäistä päätösvaltaa kannustavaa. Jokainen työntekijä toimii esimerkkinä uudelle työntekijälle siitä, kuinka asiakasta kohdellaan hyvin. Yhteisissä keskusteluissa ja palavereissa puhutaan asiakkaasta kunnioittavasti, itsenäisenä ja päätösvaltaisena henkilönä.

## **Asiakkaan osallisuus**

### **Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Asiakkailla ja heidän omaisillaan on tärkeä rooli palvelukeskuksen toiminnan sisällön kehittämisessä. Asiakasselvitysten ja omaisille tehtävien tyytyväisyyskyselyiden tuloksia käytetään aktiivisesti toiminnan kehittämiseen. Omaisilla on suullisen palautteen lisäksi mahdollisuus kirjalliseen asiakaspalautteen antamiseen. Palautelaatikko on palvelutalon aulassa ja päivätoimintatiloissa. Toimintatapoja arvioidaan ja kehitetään tarvittaessa.



Omaisista tiedotetaan asiakkaan voimissa tapahtuvista muutoksista ja heitä pyydetään mukaan palvelusuunnitelmien laadintaan ja päivittämiseen. Palvelusuunnitelman voi halutessaan ottaa kotiin, jolloin omaisen kanssa voi käydä suunnitelmaa läpi. Yhteistyöstä omaisiin sovitaan asiakkaan kanssa.

## Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Päivätoiminnan asiakkailta on mahdollisuus arvioida saamiaan palveluja kaikissa kontaktitilanteissa henkilöstön kanssa. Asiakastietojärjestelmään kirjataan asiakkaalta saama palaute juuri niillä sanamuodoilla, kun asiakas on sen tuonut esiin. Samoin omaisilta saatu palaute kirjataan asiakastietojärjestelmään. Palvelusuunnitelmien päivittämisen yhteydessä kerätään myös palautetta asiakkailta ja omaisilta. Saadusta palautteesta keskustellaan henkilökunnan kanssa. Jokainen saatu palaute on arvokas työn kehittämisessä ja laadun varmistamisessa.

Koko säätiön henkilöstöä koskeva henkilöstökysely toteutetaan vuosittain syksyllä työeläkeyhtiö Varman laatimalla sähköisellä kyselyllä.

Päivätoiminnan asiakkaiden palautekysely tehdään jatkossa vuosittain, seuraava syksyllä 2023. Viimeisin tehty syksyllä 2021. Kyselyn kysymykset pohjautuvat THL:n Kerro Palvelustasi -kyselyyn, joka on kansallinen vanhuspalvelujen asiakastyytyväisyyden seurantakysely. Palautekysely on selkokielen ja viittomakielen. Kyselystä on tehty viittomakielen video sekä visuaaliset vastauskortit, jotka helpottavat vastaamista.

Arjen ohjaustyössä voi syntyä tilanteita, joissa asiakkaan ja ohjaajan näkökulma eroavat toisistaan. Eriävä mielipide pyritään hoitamaan ensisijaisesti yhteisesti sopimalla asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. On tilanteissa, joissa on hyvä käydä asiakkaan kanssa syntyneestä eriävästä mielipiteestä keskustelua myös omaisen ja kotikunnan kanssa. Asiakaspalaute käsitellään palvelukeskusten esimiesten toimesta kahden viikon kuluessa ja selvitys toimitetaan asiakkaalle käsittelyn jälkeen mahdollisimman pian. Saatu palaute käsitellään avoimesti ja rakentavasti yhdessä henkilöstön kanssa. Mietitään toimintatapoja ja käytänteitä peilaten saatuun palautteeseen.

Kuurojen Palvelusäätiön www-sivuilla on sähköinen palautelomake, jossa voi antaa palautetta säätiön tai palvelukeskuksien toiminnasta. Palautteen voi antaa myös anonyymisti.

## Asiakkaan oikeusturva

Erimielisyydet pyritään hoitamaan ensisijaisesti yhteisesti keskustelemalla ja sopimalla. Jos asiakas on tyytymättömän saamaansa kohteluun, hoitoon ja /tai palveluun tai hänellä on muuten tyytymättömyyden aihetta, hänellä on oikeus tehdä muistutus palvelukeskusvastaavalle. Asiakaspalautelomakkeet ja palautuslaatikko sijaitsevat palvelutalon sisääntuloaulassa ja päivätoiminnan tilassa. Asiakaspalautteen käsittelyssä noudatetaan palvelun tilaajan ohjeistusta. Muistutus suositellaan tehtäväksi kirjallisena, mutta erityisestä syystä, esim. ikääntymisestä tai näkövammasta johtuen, se voidaan tehdä myös suullisesti. Suullinen muistutus dokumentoidaan asianmukaisesti. Muistutus käsitellään palvelukeskusvastaavan ja Kuurojen Palvelusäätiön palvelujohtajan toimesta kahden viikon kuluessa ja kirjallinen vastine toimitetaan asiakkaalle käsittelyn jälkeen mahdollisimman pian. Tieto muistutuksesta sekä vastineesta tuodaan säätiön keskustuomiston johtoryhmään. Asiakaspalautteet ja muistutukset ja niihin tehdyt vastineet käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa. Kaikista palautteista ja muistutuksista arvioidaan käytännön toimintatapoja ja tehdään tarvittaessa korjaavia toimenpiteitä.

Palvelukeskus Runolan muistutukset lähetetään tiedoksi Oulun kaupungin valvonnan yhteyshenkilölle.

Palvelukeskus Runolassa muistutus osoitetaan Kirsi Latva-aholle. Osoite Tuulaakitie 2, 90560 OULU [kirsi.latva-aho@kpsaatio.fi](mailto:kirsi.latva-aho@kpsaatio.fi)

Asiakkaalla tai omaisella on myös mahdollisuus tehdä muistutus sähköisesti Pohteen (Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen) verkkosivuille. Ohessa linkki. [Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain \(812/2000\) mukainen muistutus \(pohde.fi\)](#)



Pohteen potilas- ja sosiaaliamiehellä saa ohjeita ja neuvoja terveyden- ja sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvistä asioista. Palvelu on maksutonta ja toimii ajanvarauksella. Oulun kaupungin Sosiaaliamiehen yhteystiedot:

Oulun kaupungin sosiaali- ja potilasiamies  
Kumppanuuskeskus, Kansankatu 53, 90100 Oulu, puhelin: 044 1357946

Kuluttajaneuvonnasta saa tietoja ja ohjeita oikeudellisissa kysymyksissä ja ristiriitatilanteissa.  
puh. 029 505 3050, asiointi.kkv.fi

## 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 tarkoitetun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Koko työyhteisön asia on tunnistaa asiakastyön epäkohdat ja tuoda ne tiedoksi. Ilmoitusvelvollisuus koskee myös toisen työntekijän käyttäytymistä tai tapaa toimia.

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. Kaltoinkohtelu voi olla 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. Kyse on ennakoivaan valvontaan painottuvista toimista, joiden tarkoitus on turvata ja taata erityisesti kaikkien haavoittuvimmassa asemassa olevien asiakkaiden hyvä hoito ja huolenpito ja edistää heidän hyvinvointiaan.

Ilmoitus tehdään kirjallisena esim. sähköpostitse, ja toimitetaan palvelukeskusvastaavalle, joka vastaa ilmoituksen eteenpäin toimittamisesta laissa määritellyllä tavalla. Ilmoitus toimitetaan myös tiedoksi säätiön palvelujohtajalle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei kohdistu minkäänlaisia vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Epäkohdan tai uhan poistamiseksi aloitetaan välittömästi selvittely ja korjaavat toimenpiteet. Ilmoituksen voi tehdä myös anonymisti.

Jos palvelukeskusvastaava tai säätiön palvelujohtaja eivät ryhdy tarvittaviin toimenpiteisiin, tulee asia saat-  
taa valvovan viranomaisen tietoon. Tällöin ilmoituksen jättäjä ja/tai vastaanottaja tekee asiasta ilmoituksen oman alueen Pohjois-Pohjanmaan aluehallintovirastoon. Ilmoitukseen lisätään alkuperäisen ilmoituksen lisäksi tiedot siitä, koska ilmoitus jätettiin palvelukeskusvastaavalle tai säätiön palvelujohtajalle ja miten työnantaja on toiminut ilmoituksen saatuaan.

Kuurojen Palvelusäätiön verkkosivuille tulee 2023 WhistleBlowing-ilmoituskanava, jolla voi ilmoittaa säätiön henkilöstön toimintaan liittyvistä väärinkäytösepäilyistä. Ilmoituksen voi tehdä myös anonymisti. Ilmoituksesta menee tieto Kuurojen Palvelusäätiön yhdyshenkilölle, joka ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin ilmoitusta koskeneen palvelukeskuksen kanssa.

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta



Päivätoiminnan tavoitteena on tukea asiakkaan mahdollisimman itsenäistä selviytymistä, fyysistä ja psyykkistä toimintakykyä sekä sosiaalisten suhteiden ylläpitämistä ja luomista. Asiakkaat saavat ohjausta, tietoa ja apua päivittäisissä asumiseen liittyvissä vaikeuksissa, apuvälineistä tiedottamisessa ja niiden huollossa, ja kodin ulkopuolisten asioiden hoidossa. Ryhmän vertaistuki on tärkeä; samanlaiset aistiongelmat yhdistävät ja niihin etsitään yhdessä ratkaisuja.

Päivätoiminnassa työskennellään kuntouttavan työotteen periaatteita noudattaen. Asiakasta kannustetaan suoriutumaan omien voimavarojen mukaan itse päivittäisistä toimista, motivoidaan fyysisen kunnon ylläpitämiseen säännöllisen voimistelutuokion avulla, kannustetaan jatkamaan voimistelua kotona. Kuuloon ja näköön liittyvistä apuvälineistä tiedotetaan ja niitä huolletaan päivätoiminnassa. Terveystilaan ja ikäänymiseen liittyvät muutokset huomioidaan ja niihin puututaan tarpeen mukaan. Tarvittaessa otetaan yhteyttä omaisiin tai terveydenhuollon viranomaisiin yhdessä asiakkaan kanssa ja hänen luvallaan.

Päivätoiminnan asiakkaat hoitavat raha-asiansa itse tai omaisen avulla. Päivätoiminnassa ei säilytetä asiakkaiden rahavaroja.

Päivätoiminnassa kokoontuu tällä hetkellä kaksi erilaista ryhmää. Kummassakin ryhmässä on ryhmän tarpeita vastaava ohjelma. Tiedonsaanti, muistiharjoitukset, liikuntatuokiot, laulaminen yhdessä, musiikin kuuntelu, virkistys ja vertaistuki sisältyvät kaikkiin ryhmiin. Asiakkaalla on mahdollisuus yhteen maksuttomaan tutustumispäivään ennen lopullista päätöstä. Palvelukeskus Runola vastaa päivätoiminnassa tarvittavista työvälineistä ym. hankinnoista. Lisäksi kummassakin ryhmässä on viittomakielinen päivätoiminta-asiakas, joka ohjattuna tekee avustavia keittiöaskareita.

## **Ikääntyneiden kuulo- ja/tai näkövammaisten päivätoiminta**

Ikääntyneiden kuulo- ja/tai näkövammaisten päivätoiminnan asiakkailla on aistivaikeuksia sekä kuulemisen että näkemisen osalta. Päivätoimintaa on klo 9-15 välisenä aikana. Osa asiakkaista tulee matkajärjestelyjen vuoksi jo klo 8 jälkeen. Ryhmä kokoontuu perjantaisin Runolan tiloissa. Ohjelma alkaa yhteisellä aamupalalla ja kuulumisten vaihdolla. Ohjaajan opaskirjaa noudattaen keskustelemme ajankohtaisista asioista, katsoimme viikkoa eteenpäin ja muistelemme menneitä tapahtumia. Liikuntatuokion, jossa on erityinen painopiste tasapainoharjoittelussa, tarkoituksena on myös motivoida liikkumaan kotona. Ryhmässä on heikkonäköisiä ja sokeita asiakkaita. Heidän tiedonsaantinsa on erityisen vaikeaa. Päivän ohjelmaan sisältyy päivän lehden lukeminen ääneen, uutisista keskustelua ja kommentoimista.

Päivätoimintapäivälle on etukäteen suunniteltu teema, asiantuntijavierailuja, virkistystä, kiinnostavia keskusteluaiheita ja vuoden aikaan liittyviä tapahtumia. Asiakkaat saavat kuukauden ohjelman etukäteen. Päivä päättyy palautekierrokseen ja iltapäiväkahviin. Asiakkaat saatetaan kotikuljetuksiinsa. Tarvittaessa matkojen järjestelyssä avustetaan. Kommunikaatio tapahtuu apuvälineiden avulla. Ryhmätila on varustettu induktiosilmukalla, joka mahdollistaa häiriöttömän kuulemisen kuulokojeilla. Keskustelut käydään mikrofoonia käyttäen, yksi kerrallaan puhuen.

## **Kuuroutuneiden päivätoiminta**

Kuuroutuneiden ryhmässä kuulon apuvälineiden tukena kommunikaation apuna on kirjoitustulkkaus. Ryhmäläiset opiskelevat myös tukiviittomia päivätoiminnan ohjaajan ohjaamana. Ohjelman suunnittelussa kiinnitetään huomiota visuaalisuuteen, koska ryhmäläisillä ei ole vaikeuksia näkemisessä. Ryhmä kokoontuu kahden viikon välein.

## **Kommunikaatio ja sosiaalinen vuorovaikutus**

Asiakkaan osallisuus yhteiskunnassa ja sosiaalisten suhteiden luominen mahdollistetaan tukemalla asiakkaan yksilöllistä kommunikaatiotapaa ja toiminnan yhteisöllistä luonnetta. Henkilöstön viittomakielentaito on keskeisessä osassa palvelujen tarjonnassa.



Henkilökunnalla on riittävän viittomakielentaidon lisäksi erityistaitoja korvaavista kommunikaatiomenetelmistä, kuten esimerkiksi kuurosokeiden kanssa käytettävästä taktiiliviittomakielestä. Päivätoiminnan ohjaajat ovat perehtyneet vaihtoehtoisin kommunikaatiomenetelmiin kuten kirjoitustulkkaukseen sekä kuulo/näkövammaisten ikääntyneiden kommunikaation haasteisiin ja niitä auttaviin apuvälineisiin. Tavoitteena on asiakkaan ymmärretyksi tuleminen ja sujuva kommunikointi sekä sosiaalisten kontaktien ylläpitäminen ja edistäminen sekä tiedonsaanti omalla äidinkielellä.

## Kuntoutus

Asiakkaan fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä arvioidaan ja dokumentoidaan säännöllisesti ja tarvittaessa muutoksiin reagoidaan kartoittamalla esimerkiksi apuvälineiden ja lääkityksen asianmukaisuus. Yhteistyötä tehdään tiiviisti asiakkaan, omaisten ja muiden yhteistyötahojen kanssa. Asiakkaan hyvinvointia ja kuntoutumista koskevat tavoitteet kirjataan palvelusuunnitelmaan ja niitä seurataan ryhmän kokoontuessa. Asiakkaan aistivaikeudet otetaan erityisesti huomioon, alkuvaiheessa kuulokojeen ja muiden apuvälineiden käytön opettelu tärkeää, huomioidaan ja huolletaan mm. kuulolaitetta mahdollisuuksien mukaan. Näkövammaisille asioista tiedottaminen, ympäristön tapahtumat tärkeitä. Vertaistuellalla huomattava vaikutus kokonaisvaltaiseen kuntoutumiseen; ryhmäytyminen, toisten tuki auttavat myös kotona selviytymiseen.

## Henkilökohtaiset apuvälineet

Asiakkailla on käytössään lukuisia arjen elämää helpottavia apuvälineitä, joista erityisesti kuulo- ja näköapuvälineet korostuvat. Useimmilla asiakkailla on jo päivätoimintaan tullessaan kuulon ja näön apuvälineitä. Alkuvaiheessa apuvälineiden käytön ohjaus ja opetus ovat tärkeä osa päivätoimintaa. Apuvälineen toimivuutta seurataan ja tarvittaessa apuväline toimitetaan huoltoon. Asiakkaita motivoidaan käyttämään arjen elämää helpottavia apuvälineitä myös kodeissaan. Yhteistyö Oulun Yliopistollisen Sairaalan kuulo- ja näkökeskuksen kanssa on aktiivista. Aistiapuvälineet kuuluvat erikoissairaanhoidon piiriin ja tulevat aina sairaalan kautta. Sairaalan kuntoutusohjaajat kartoittavat kotiin tarvittavat apuvälineet ja Oulun kaupunki tekee tarvittavat kodin muutostyöt helpottamaan asiakkaiden arjessa selviämistä. Kotona selviytymistä tukee myös turvapuhelinjärjestelmän käyttöönotto, josta päivätoiminnassa tiedotetaan ja keskustellaan. Asiakkaalla on mahdollisuus tehdä Oulun kaupungin kanssa sopimus, joka turvaa avunsaannin tarvittaessa ympärivuorokautisesti.

## Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Kuurojen Palvelusäätiön visio on tukea asiakkaiden sujuvaa arkea ja hyvää elämää. Monimuotoiseen ja toimintakykyä tukevaan arkeen kuuluu riittävä ulkoilu ja liikunta. Päivätoiminnan asiakkaita kannustetaan ja pyritään mahdollistamaan tiedottamisen avulla turvallinen ulkoilu ympäri vuoden. Asiakkaille kerrotaan apuvälineistä, jotka mahdollistavat mahdollisimman turvallisen liikkumisen ja tarvittaessa ohjataan niiden hankkimisessa. Ulkoilu kuuluu mahdollisuuksien mukaan päivätoiminnan ohjelmaan. Jotkut asiakkaista ulkoilevat päivän aikana omatoimisesti, tarvittaessa ohjaaja avustaa. Seniorien ja erityisryhmien liikuntamahdollisuuksista tiedotetaan ja kannustetaan osallistumaan niihin. Päivätoimintapäivän aikana on tasapainoon ja lihasvoiman säilyttämiseen perustuva voimistelutuokio, jonka yhteydessä kerrotaan, miten tärkeää on kotona jatkaa turvallisesti liikkeiden suorittamista. Asiakkaille kerrotaan vertaistuellisista ryhmistä, jotka kokoontuvat säännöllisesti, tarvittaessa heitä autetaan ilmoittautumaan kyseisiin ryhmiin. Näitä ovat esimerkiksi Oulun kaupungin, seurakunnan ja aistivammajärjestöjen järjestämät ryhmät.

## Ravitsemus

Syyskuussa 2022 Runolan valmistuskeittiö muuttui jakelukeittiöksi. Ruokahuolto tapahtuu Feelia Oy:n kautta. Feelialta tulevat ruokatuotteet ovat käyttövalmiita, kypsiä tuotteita. Tuotteet lämmitetään Runolassa sellaisenaan tai lisätään neste. Salaatit ja jotkut jälkiruuat vaativat keittiöhenkilökunnalta pilkkomisen ja ainesosien yhdistämisen. Käytössä on Feelian neljän viikon kiertävä ruokalista ja sitä suunniteltaessa on huo-



mioitu monipuolisuus ja terveellisyys. Ruokalistan suunnittelussa on huomioitu päivätoimintapäivien viikonpäivän säännöllisyys. Ruokalistaan on syksyn aikana tulossa muutoksia, osin päivätoiminnan asiakkaiden toiveesta.

Ohjaajat valmistavat aamupalan kokoontuville ryhmille; suolainen leipä tai pasteija, kahvi, tee, mehu. Lounasaikaan ohjaaja hakee ruuan Palvelukeskus Runolan keittiöltä lämpö- ja kylmälaatikoissa. Lounaan jälkeen osa asiakkaista menee päivälevolle ja toisten jäädessä keskustelemaan.

Asiakasta ohjataan ja tuetaan ravitsemuksessa hänen tarpeidensa mukaisesti ikä ja perussairaudet huomioiden. Päivätoiminnassa kiinnitetään huomiota ruokatottumuksiin ja arvioidaan asiakkaan riittävää ravinnon saantia. Asiakkaita muistutetaan riittävästä nesteiden saannista, pöydillä on aina tarjolla mehua ja vettä. Yhteistyötä tehdään omaisten ja muiden hoitotahojen kanssa (esim. kotisairaanhoido) tarvittaessa asiakkaan luvalla. Asiakkaiden painoa seurataan aistinvaraisesti, tarvittaessa punnitukseen. Tarkka ravintoseuranta on mahdotonta, koska asiakkaat tavataan vain päivätoiminnassa. Ruokahankinnoissa ohjataan terveellisiin ja monipuolisiin vaihtoehtoihin, niistä tiedotetaan ja keskustellaan. Asiakkaat käyvät kaupassa itse tai saavat avun muulta taholta. Jos huomioidaan puutteita esim. jaksamiseen tai ruoan valmistustaitoihin, asia otetaan puheeksi asiakkaan ja omaisten kanssa. Päivätoiminnan asiakkailla on mahdollisuus tilata lounas kotiin Oulun kaupungin ateriapalvelusta.

## Hygieniakäytännöt ja infektioiden torjunta

Asiakkaiden avustamisessa/ohjauksessa henkilökunta suojautuu tilanteen vaatimalla tavalla. Suojautuminen on tärkeää sekä työntekijän että asiakkaan tartuntariskin kannalta. Asianmukainen suojautuminen ja hygienian hoito estää virusten ym. leviämisen. Tartuntavaarallisissa taudeissa esim. norovirus tai Covid 19-virus epäilyissä pukeudutaan suojavarustein.

Vakavat infektioaudit voivat olla uhka asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuudelle. Erityisesti tämä koskee palvelukeskuksia, joissa on asiakkaita, joiden immunitetti on laskenut esim. iän ja kroonisten sairauksien seurauksena.

Jätehuollosta on tehty sopimus ja erillinen jätehuollon suunnitelma Haurun Jäteauto Oy:n kanssa. Jäteasiat tyhjennetään sovitun suunnitelman mukaisesti. Jätehuollossa on kiinnitetty erityistä huomiota lajitteluun. Pahvi, -lasi-, paperi- ja metallijäte lajitellaan erikseen.

Hygieniapalveluiden vastuuhenkilö on ohjaaja Annikka Autio. Puh. 0400 770876, [annikka.autio@kpsaatio.fi](mailto:annikka.autio@kpsaatio.fi)

## Terveyden- ja sairaudenhoito

Päivätoiminnan asiakkaat asioivat julkisen terveydenhuollon palveluissa ja heillä on oma hoitava lääkäri. Tarvittaessa asiakasta avustetaan vastaanottoajan varaamisessa omalle terveysasemalle tai muulle taholle. Asiakkaan terveydentilaa seurataan päivätoiminnan aikana, tarvittaessa on mahdollisuus verenpaineen tai verenokerin mittaamiseen. Asiakas voi tilata halutessaan ajan jalkojenhoitajalle omakustanteisesti. Äkillisissä sairaustapauksissa otetaan yhteyttä omalle terveysasemalle tai Oulun seudun yhteispäivystykseen ja tarvittaessa tilataan ambulanssi. Sairaustapauksista ilmoitetaan myös omaiselle, jonka asiakas on nimennyt yhteyshenkilökseen ja mahdolliseen kotihoitoon. Kiireellisen sairaalahoidon järjestämiseksi ja yllättävien kuolemantapausten varalta on laadittu toimintaohjeet.

Jos asiakkaan terveydentilassa tapahtuu muutosta päivätoimintapäivän aikana, siitä keskustellaan asiakkaan kanssa, arvioidaan tilanne ja tarvittaessa otetaan yhteyttä omaiseen tai kotihoitoon. Jatkotoimenpiteistä sovitetaan yhdessä, eikä asiakkaan tietoja luovuteta ulkopuoliselle ilman asiakkaan lupaa. Vakavissa sairaustapauksissa otetaan yhteys terveysasemalle tai hätäkeskukseen. Yksin asuvaa asiakasta ei lähetetä sairaana kotiin, vaan hänen terveydentilaansa seurataan päivän aikana. Jos tarvetta on, hänet lähetetään jatkohoitoon. Terveydentilassa tapahtuvat muutokset ja muut poikkeamat päivän kuluessa kirjataan tarkasti asiakas-tietojärjestelmään.





Päivätoimintapäivien aikana on mahdollisuus konsultoida Runolan terveydenhoitajaa, jos asiakkaalla ilmenee jotain terveydellisiä ongelmia. Runolan asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa terveydenhoitaja Outi Komula puh. 040 5910506, [outi.komula@kpsaatio.fi](mailto:outi.komula@kpsaatio.fi)

## Lääkehoito

Päivätoiminnan asiakkaiden lääkehoidosta vastaa pääasiallisesti asiakas itse, päivätoiminnassa ei säilytetä asiakkaiden lääkkeitä. Tällä hetkellä yksi insuliinidiabeetikko tarvitsee ohjaajan apua lääkitykseensä. Tarvittaessa päivätoiminnan ohjaajat yhdessä asiakkaan tai kotihoidon kanssa arvioivat lääkehoidon toteutusta.

Kaikki palvelukeskuksessa lääkkeiden kanssa tekemisissä olevat työntekijät ovat suorittaneet hyväksytysti lääkeosaamisen kokeet SKHOLE-oppimisympäristössä. Siihen sisältyvät teoriaosa, lääkelaskut ja tarvittavat näytöt. Skholessa suoritetaan myös lääkehoidon ja lääkelaskennan koulutukset. Lisäksi lääkelupa on voimassa hyväksytysti suoritettujen PKV-lääkehoidon ja ikääntyneiden lääkehoidon koulutukset. Lääkelupa on voimassa 5 vuotta ensimmäisen tentin suorituspäivästä alkaen. Lääkeluvan myöntää Runolan lääkäri.

Runolan palvelukohtainen lääkehoitosuunnitelma sisältää mm. lääkehoidon toimintatavat, lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, henkilöstön vastuut, lupakäytännöt sekä dokumentoinnin ja tiedonkulun. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain yhteistyössä sairaanhoitajakoulutuksen saaneiden henkilöiden ja Runolan lääkärin kanssa. Runolan lääkäri allekirjoittaa päivitetyn lääkehoitosuunnitelman. Lääkehoitoon osallistuva henkilöstö lukee ja perehtyy lääkehoitosuunnitelmaan lukukuittauksin.

Runolassa ei ole käytössä rajattua lääkevarastoa.

Lääkehoidon vastuuhenkilö on terveydenhoitaja Outi Komula, puhelin 040 5910506, [outi.komula@kpsaatio.fi](mailto:outi.komula@kpsaatio.fi)

## Asiakkaiden raha-asioiden hoito

Runolassa ei hoideta päivätoiminnan asiakkaiden raha-asioita.

## Monialainen yhteistyö

Päivätoiminnan onnistumisen kannalta hyvä yhteistyö eri toimijoiden kanssa on tärkeää. Tärkeimpänä yhteistyökumppanina on Oulun kaupunki. Oulun kaupungin kotihoidon kanssa tehdään paljon yhteistyötä. Yhteistyö Oulun yliopistollisen sairaalan kuulo- ja näkökeskuksen kanssa on tärkeää. Kuntoutusohjaaja tekee lähetteen mahdollisista päivätoiminnasta hyötyvistä ja kiinnostuneista asiakkaista Oulun kaupungin palveluohjausyksiköille, joka tarvittaessa myöntää maksusitoumuksen. Seurakunnan ja asiakkaiden omaisten kanssa tehdään yhteistyötä. Eri vammaisjärjestöt ovat toiminnassa mukana vierailuin ja asiantuntija-alustuksin.

Oulun kaupungin matkapalvelukeskus on tärkeä yhteistyökumppani järjesteltäessä asiakkaiden päivätoimintamatkoja. Asiakkaat käyttävät matkoihinsa joko vammaispalvelu- tai sosiaalihuoltolain alaisia kuljetuspalvelumatkoja tai Oulun alueella liikennöivää Palvelulinja Onnia. Yhteistyö toimii myös asiakkaiden turvaverkko; etukäteen sovitun ja tilatun kuljetuspalvelumatkan käyttämättä jättämisen syy selvitetään heti.

Oulun kaupungille lähetetään vuosittain Runolan toimintakertomus.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Siivouksesta vastaava Wash Palvelut Ky ja Runolan vastuuhenkilö arvioivat kuukausittain siivouksen tasoa. Mahdolliset puutteet dokumentoidaan ja korjataan. Kerran vuodessa on laajempi siivoustyön palaveri, jossa mietitään siivouksen uudelleenjärjestelyitä.



Kiinteistönhuollosta vastaavan ISS:n laatupalaverit järjestetään säännöllisesti kaksi kertaa vuodessa. Raportit toimitetaan tiedoksi palvelukeskusvastaavalle ja Kuurojen Palvelusäätiön kiinteistöpäällikölle. Käytössä on kiinteistönhoidon ohjelma Tampuuri. Kuurojen palvelusäätiön kiinteistöpäällikkö tekee tiivistä yhteistyötä Runolan kiinteistöhoitajan kanssa kiinteistön kunnon ylläpitämiseksi ja asuinturvallisuuden takaamiseksi.

Palo- ja pelastussuunnitelma päivitetään vuosittain. Henkilöstön turvakortti- ja EA1:n voimassaoloista pidetään seurantaa. Jos kiinteistön rakenteissa, tiloissa huomataan jokin turvallisuusriski, niin asiakkaiden kuin henkilökunnan osalta, pyritään siihen puuttumaan ja selvittämään korjaustarve mahdollisimman nopeasti. Vuosittain henkilöstö käy ”turvallisuuskävelyn” tutustuen Runolan ensisammutuspisteisiin ja palotaulun lukemiseen. Vuosittain järjestetään palo- ja pelastusviranomaisten kanssa ensisammutuskoulutusta henkilöstölle.

Runolassa on automaattinen paloilmajärjestelmä. Paloilmoitinkeskus on uusittu 2022. Tulipalon sattuessa paloilmoitintaulu kertoo tarkasti, mistä tilasta hälytys on tullut. Paloilmoitintaulut ovat 1. ja 2.kerroksessa, joka nopeuttaa palokohteen selventämistä. Paloilmajärjestelmän, palo-ovien, hätäkulkureittien valaistuksen toimivuus tarkistetaan kerran kuukaudessa huoltoyhtiön toimesta. Palolaitoksen paikalle saapuminen kestää noin 5 minuuttia. Runolassa on tehty turvallisuusviranomaisten ohjeiden mukaan pelastussuunnitelma sekä poistumisselvitys.

## **Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta**

Toiminnassa pyritään tunnistamaan riskejä, jotka aiheuttavat terveyshaittoja niin työntekijöille kuin asiakkaille. Pyritään ennalta ehkäisevään toimintaan riskikartoituksilla. Haipro-ohjelmassa on erillinen riskikartoitus pohja. Riskikartoituksia tehdään kiinteistönhuollon ja työterveyshuollon kanssa eri näkökulmista, työsuojeluvaltuutettu on tärkeässä roolissa kartoituksissa. Havaittuihin riskeihin puututaan ja haetaan korjausmahdollisuuksia. Välttämättä kaikkia riskejä ei voida kitkeä pois, vaan niihin haetaan toiminnallisia ja rakenteellisia ratkaisuja esim. helleaikana viilentimillä ja tauoilla.

Toimintatilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu, ilmanvaihto ja valaistus. Myös näitä asioita tarkastellaan riskikartoituksilla.

## **Henkilöstö**

### **Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet**

Kuurojen Palvelusäätiössä työskenteli vuonna 2022 noin 250 työntekijää. Henkilöstöpolitiikan kulmakiviä ovat palvelukeskusten moniammatillinen koulutusrakenne. Ohjaajien monipuolinen ammatillinen osaaminen mahdollistaa asiakkaiden tarpeiden kokonaisvaltaisen huomioimisen. Palvelukeskuskohtaiseen henkilöstörakenteeseen vaikuttaa asiakkaiden toimintakyky ja ohjauksen sisällölliset tarpeet. Päivätoiminnassa työskentelee kaksi Palvelukeskus Runolan vakituista työntekijää. Rekrytointia ja henkilöstörakennetta kuvataan tarkemmin henkilöstösuunnitelmassa.

Palvelukeskus Runolassa on paljon eri ammattinimikkeen harjoitettavia opiskelijoita ja harjoittelijoita, myös päivätoiminnassa. Runolan tarjotessa viittomakielisen oppimisympäristön, osa harjoittelijoista on viittomakielisiä ja joillakin on oppimistavoitteena viittomakielen harjoittelu (esim. tulkki – ja viittomakielen ohjaaja-opiskelijat). Opiskelijoiden ja harjoittelijoiden ohjaus ja opetus ovat koko henkilöstön vastuulla, päivätoiminnassa pääosin päivätoiminnan ohjaajat. Suurin osa ohjaajista on käynyt työpaikkaohjaaja- ja näytönarviointikoulutuksen.



Rekrytoinnissa kiinnitetään erityistä huomiota hakuprosessiin, sen kattavuuteen ja sisältöön sekä työntekijäehdokkaiden haastatteluun. Hyvin suunniteltu ja valmisteltu rekrytointiprosessi kasvattaa onnistuneen henkilöstövalinnan todennäköisyyttä. Sijaisia rekrytoidaan vuosittain esimerkiksi kesälomien tai äitiysvapaan sijaisiksi TE-toimiston kautta. Yksittäisiin työvuoroihin hankitaan sijainen ensisijaisesti omilta sijaistoilta. Sijaista löytyy ohjaajien toimistotilasta. Esihenkilöt ja vastuuhenkilöt vastaavat siitä, että sijaisten turvallisuus-, lääke- ja vuorovaikutusosaaminen ovat työtehtävien edellyttämällä tasolla. Sosiaali- ja terveysalan työntekijöiden ammattitaitopätevyys tarkistetaan Valviran ylläpitämästä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki).

Kuurojen Palvelusäätiössä on käytössä Teamtailor (sähköinen rekrytointialusta). Teamtailoriin voi työnhakijat tehdä oman työhakemuksen Kuurojen Palvelusäätiön palvelukeskuksiin ja vastaavasti työnantaja voi tehdä avoimista paikoista työpaikkailmoituksen. Teamtailorin avulla helpotetaan työn tarjonnan ja kysynnän kohtaamista.

Lähihoitajaopiskelija voi toimia hoiva-avustajan sijaisena suoritettuaan hyväksytysti tutkinnon ammatilliset perusopinnot Kasvun ja osallisuuden edistäminen sekä Hyvinvoinnin ja toimintakyvyn edistäminen (yht. 60 osp) näytöt annettuina. Lähihoitajaopiskelijat eivät osallistu lääkehoitoon. Jos harjoitteluun kuuluu lääkehoito, opiskelija ei saavuta opiskelutavoitteitaan päivätoiminnan harjoittelussa.

Hoiva-avustajan työtehtäviin kuuluvat asiakkaiden perustarpeista huolehtinen ja niissä avustaminen (ruokailu, peseytyminen, pukeutuminen, liikkuminen ja ulkoilu. Hoiva-avustajan tehtävissä työskentelevän työntekijän kykenee ohjaamaan ja avustamaan asiakkaita päivittäisissä toiminnoissa ja huolehtimaan heidän hyvinvoinnistaan, terveydestään ja turvallisuudestaan. Työvuorosuunnittelussa huomioidaan hoiva-avustajien työvuoroihin sijoittuminen.

Runolan henkilöstörakenne 28.2.2023

<b>Rooli/tehtävä</b>	<b>lukumäärä</b>
Palvelukeskusvastaava	1
Vastaava ohjaaja	1
Ryhmävastaava	3
Toimistotyöntekijä	1
Sairaanhoitaja	1
Terveydenhoitaja	1
Ohjaaja	21
hoiva-avustaja	2
Ruokapalvelutyöntekijä	3
hen.koht. avustaja	1

Päivätoiminnan laskennallinen henkilökuntamitoitus on 0,25x asiakasmäärä.

Runolassa on mahdollisuus ottaa sijainen työntekijän sairastuessa. Sijaisten yhteystiedot löytyvät ohjaajien toimistotilasta. Myös sijaisissa on viittomakielen osaavia. Hyvän Hoidon Palvelut Oy (hoiva-alan henkilöstövuokrausyritys) välittää lähihoitajia ja hoiva-avustajia, Runolalla mahdollisuus hankkia sijaistarpeisiin sieltä henkilöstöä, joskin siellä ei ole tällä hetkellä tarjolla Ouluun sijaisia. Sijaisten saatavuudessa on haasteita. Säätiö maksaa joustokorvausta, jos työntekijä tekee tuplavuoron. Vapaapäivältä töihin kutsuttaessa, maksetaan hälytysraha. Yhteistyötä tehdään Runolan eri toimipisteiden välillä, kun sijaistarve ei täyty ulkopuolelta saadulla henkilöstöllä. Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeusoloissa.

Esihenkilöt hoitavat päivätoiminnan sijaisen etsinnän. Työntekijöitä on perehdytyksessä ohjeistettu ilmoittamaan poissaolosta omaan työpisteeseen ja myös vastaavalle ohjaajalle, jotta hänellä on tieto sijaistarpeesta.



Päivätoiminnan sijaistarpeet huomioidaan jo työvuorolistoja suunniteltaessa. Tavoitteena on, että toinen ohjaajista on aina vakituinen päivätoiminnan työntekijä. Äkillisissä sijaistarpeissa toisen työpisteiden ohjaaja siirtyy työskentelemään päivätoimintaan. Kaikki vakituiset työntekijät ovat viittomakielentaitoisia ja osaavat työskennellä eri työpisteissä.

## Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Kuurojen palvelusäätiössä noudatetaan yksityisen sosiaalialan työehtosopimusta. Työntekijöiden palkkaus määräytyy tes:n mukaisesti. Työsuhteen alussa tarkistetaan tutkinto- ja työtodistukset työsopimuksen luomiseksi. Työehtosopimuksen mukainen peruspalkka nousee 5,8 ja 11 vuoden alan työkokemuksella.

Rekrytoinnissa kiinnitetään erityisesti huomiota työntekijän sopivuuteen. Vaatimuksena on sosiaali- tai terveydenhuollon peruskoulutus. Työnhakijalta toivotaan viittomakielentaitoa tai edellytetään kiinnostuneisuutta viittomakielen opiskeluun. Eduksi katsotaan työnhakijan kokemus, kiinnostus ja halu työskennellä ikäihmisten, vammaisten ja viittomakielisten parissa. Työpaikkailmoituksessa tuodaan esille kolmivuorotyön mahdollisuus ja jaksotyöaika. Työskentely voi tapahtua Runolan eri toimipisteissä. Työnhakijan koulutus tarkistetaan aina Suosikki- tai Terhikki -rekisteristä jo hakuvaiheessa. Työnhakijan soveltuvuudella ja suosituksilla on merkitystä valintaa tehdessä. Haastattelussa kysytään suosittelevaa ja lupaa olla yhteydessä häneen valintapäätöksen tukemiseksi. Ilman hakijan lupaa ei soiteta suositteleville.

Työsopimukseen kirjataan työntekijän sitoutuminen opiskelemaan viittomakieltä. Työnantaja tarjoaa mahdollisuuden oppisopimusopiskeluun Turun Kristillisen opiston kanssa. Työntekijä osoittaa riittävän kielitaidon suorittamalla hyväksytysti lukuvuoden mittaisen alkeiskurssin tai vaihtoehtoisesti valitsee laajemman opiskelumahdollisuuden suorittamalla näyttömuotoisen suomalaisen viittomakielen hallinnan (SKV)-tutkinnon osa-alueen. Viittomakielen osaamisen näyttämisestä maksetaan kielillisää suoritettujen arvosanojen mukaan. Viittomakielen opiskelun vaatimustason valinta on työntekijällä. Viittomakielisille työntekijöille tarjotaan suomen kielen opiskelumahdollisuutta myös oppisopimusopiskelulla Turun Kristillisen opiston kanssa. Myös suomen kielen osaamistasot mahdollistavat yhtenäisen kielillisän. Työntekijän itsenäistä opiskelua erilaisilla viittomakielen kursseilla tuetaan maksamalla kurssimaksu kurssitodistusta vastaan ja mahdollistetaan työvuorojen suunnittelussa opiskelu vapaa-ajalla.

## Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uuden henkilön tullessa säätiön palvelukseen tai työntekijän palatessa työhön pitkän poissaolon jälkeen, työhön perehtymisellä on suuri merkitys työn laadukkuudelle ja riskien minimoimiselle. Ensijainen vastuu perehdyttämisestä on työntekijän lähiesimiehellä. Palvelukeskus Runolassa työntekijät perehdytetään erillisen perehdytysohjelman mukaan. Eri toimipisteisiin on oma perehdytysohjelma. Ohjelmaan on nimetty perehdytyksestä vastaavat työntekijät ja se sisältää kaikki työn tekemiseen sekä asiakas- ja työturvallisuuteen liittyvät asiat. Uuden työntekijän tehtävänä on tutustua kaikkiin perehdytysohjelmassa oleviin asioihin ja vahvistaa allekirjoituksella perehdytyksen toteutuminen. Kaikki työntekijät vahvistavat omalla allekirjoituksellaan perehtymisensä palo- ja pelastussuunnitelmaan ja sen päivityksiin.

Perehdytyksessä tärkeässä roolissa on omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen, tutustuminen palo- ja pelastussuunnitelmaan ja lääkehoitosuunnitelmaan. Jos työntekijä on ollut pitkään poissa työpaikalta esim. hoitovapaalta palatessa, käydään hänen kanssaan myös perehdytysohjelman ja poissaolon aikana tulleita muutoksia asioita läpi. Kaikki työntekijät vahvistavat omalla allekirjoituksellaan perehtymisensä palo- ja pelastussuunnitelmaan ja lääkehoitosuunnitelmaan.

Opiskelijoille ja harjoittelijoille nimetään työpaikkaohjaaja. Heidän kanssaan käydään myös perehdytystä ja työturvallisuuden liittyviä asioita läpi.



Osaava ja motivoitunut henkilöstö on Kuurojen Palvelusäätiössä strategian toteuttamisen kulmakiviä. Henkilöstön vuorovaikutusosaaminen, ohjaustaidot ja työturvallisuusosaaminen ovat jatkuvan päivityksen kohteena. Kuurojen Palvelusäätiössä on laadittu palvelukeskuskohtainen henkilöstösuunnitelma, joka sisältää koulutussuunnitelman.

Koulutustarpeet nousevat henkilöstön toiveista ja työtehtävistä. Kehityskeskusteluissa työntekijä voi esittää koulutustoiveita ja niihin pyritään vastaamaan. Koulutusta järjestetään palvelukeskuksessa, jolloin koulutuksen sisältö voidaan rakentaa toiveiden ja tarpeidemme mukaiseksi ja tarjota koulutusta mahdollisimman monelle. Koulutuksia organisoidaan myös suoritettavaksi Skhole-oppimisympäristössä suoritettavaksi, koko säätiön tai palvelukeskus Runolan tarpeiden mukaan. Myös Kuurojen Palvelusäätiö järjestää henkilöstölle yhteistä koulutusta.

Osa täydennyskoulutuksista on joka vuosi toteutettavia. Esim. ensisammutukseen, ensiapuun ja viittomakieleen liittyviä koulutuksia järjestetään vuosittain. Lääkehoitosuunnitelmassa on oma koulutussuunnitelma lähivuosille.

## Toimitilat

Kuulovammaisille, näkövammaisille ja kuurosokeille järjestettävissä palveluissa ympäristön turvallisuus ja esteettömyys ovat palveluiden laadun kannalta erittäin tärkeitä. Palvelukeskuksen tilasuunnittelussa on otettu huomioon asiakkaiden aistien ja apuvälineiden käytön aiheuttamat erityistarpeet. Riskikartoituksissa huomioidaan aistivajavaisuuksien tuomia riskejä, niin asuinhuoneissa kuin yhteisissä tiloissa.

Runolan päivätoimintaa tarjotaan Palvelukeskus Runolan tiloissa, osoitteessa Tuulaakitie 2, 90560 OULU joka perjantai ja joka toinen keskiviikko. Päivätoiminnan tilat sijaitsevat palvelukeskus Runolan 0-kerroksessa. Tiloihin on esteetön pääsy. Ryhmätiloja on kaksi. Toinen on yhteinen kokoustila, joka toimii myös ruokailutilana, tähän tilaan on järjestetty ryhmäkirjoitustulkkkaus. Pieni tarjoilukeittiö ja jääkaappi ovat tämän tilan yhteydessä. Toisessa oleskelutilassa asiakkailla on mahdollisuus keskustella vapaamuotoisemmin, omilla ryhmässään, tilassa on tv, jota asiakkaat halutessaan voivat katsoa. Huoneissa on kiinteä induktiosilmukka, jolloin kuuleminen on helpompaa.

Kummassakin tilassa on inva-wc ja oma uloskäynti. Päivätoimintatilassa on kaksi lepohuonetta, joissa molemmissa kaksi sänkyä. Useat asiakkaat käyvät päiväleuvalla lounaan jälkeen ja halutessaan muulloinkin. Ohjaajien toimistohuone, jossa tarvittavat työvälineet päivätoiminnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja dokumentointiin. Käytävä yhdistää ryhmätilat, siellä mm. kuntopyörä, jota asiakkaat halutessaan voivat käyttää.

Päivän aikana käytetään kumpaakin ryhmätilaa. Turvalaitteita ei ole. Palvelukeskuksen ulkotiloja voi käyttää ulkoiluun tai ulkotapahtumien järjestämiseen.

## Teknologiset ratkaisut

Sisäisen kulunvalvonta- ja kutsulaitteiston lisäksi Runolan ulkopuolelle on asennettu koko talon kattava kameravalvontajärjestelmä. Talon läheisyydessä on erillisiä liiketunnistimia, jotka antavat hälytyksen, mikäli talon läheisyydessä on liikettä yöaikaan. Hälytys välittyy yöhoitajan puhelimeen ja kameran ottamaa kuvaa voi tarkastella valvontamonitoreista. Yöhoitajalla on aina mukanaan vartijakutsulaite, jota painamalla hän voi hälyttää Securitas-vartiointiliikkeen vartijan. Vartija on paikalla Runolassa muutaman minuutin viiveellä. Vartijakutsupainikkeen huollosta vastaa Securitas. Päivätoiminnan tapahtuessa päiväaikaan, liikehälytyksiä ei tapahdu.

Kameravalvonnasta on laadittu rekisteriseloste, joka on palvelukeskuksen ilmoitustaululla. Kameravalvonnasta on ilmoitukset ulkona. Kameroita ei ole päivätoiminnan tiloissa. Niitä on ulkona sisäentulojen yhteydessä, aulatilassa ja käytävillä. Kameroita on yhteensä 16; niistä 11 kpl on ulkona ja 5 kpl sisätiloissa. Kamerat ovat tallentavia, mutta nauhoitus alkaa alusta uudelleen vanhan päälle muutaman viikon käytön jälkeen riippuen liikemäärästä. Securitas vastaa huollosta, yhdyshenkilö Pentti Vahtola 040 1454478.



## Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Päivätoiminnassa on verenpainemittari, verensokerimittari, kuumemittari ja pyörätuoli. Tarvittaessa muita apuvälineitä voi lainata palvelukeskuksen puolelta. Asiakkailta on henkilökohtaiset apuvälineet yleensä jo tullessaan. Mikäli päivätoiminnassa huomioidaan uuden apuvälineen tarve, asiakas ohjataan asianmukaiseen palveluun. Runolan aulatilassa on defibrillaattori.

Runolan hoito- ja apuvälineasioissa vastuuhenkilönä on terveydenhoitaja Outi Komula.

[outi.komula@kpsaatio.fi](mailto:outi.komula@kpsaatio.fi), puh. 040 5910506

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Käytössämme on DomaCare asiakastietojärjestelmä. Työntekijöillä on mahdollisuus kirjata asiakastietoja sekä mobiilikirjauksena että tabletti- ja pöytätietokoneella. Oulun kaupungilla käytössä oleva Lifecare-asiakastietojärjestelmä ei koske päivätoiminnan asiakkaita. Perekäytöksessä käydään läpi tietosuojaa-asioita ja vaitiolovelvollisuusaavake täytetään uuden työntekijän tai opiskelijan kanssa.

DomaCare tunnukset luodaan vakituisille ja pitkäaikaisille sijaisille. Tunnukset ovat käyttäjäkohtaiset ja suojattu salasanalla. Käyttöoikeuden ja sen laajuuden määrittelee palvelukeskusvastaava. 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. Työsuhteen päättyessä käyttäjätunnukset poistetaan järjestelmästä.

Asiakastietojärjestelmän tietosuojavastaava on palvelujohtaja Jouni Riihimäki. [jouni.riihimaki@kpsaatio.fi](mailto:jouni.riihimaki@kpsaatio.fi) 050 4030722. Ohjelmiston teknisestä suojauksesta vastaa palvelun toimittaja Invian Oy.

Työntekijöiden henkilötietoja on työvuoro-ohjelmassa TyövuoroVelhossa ja hr-ohjelmisto Mepcossa. Laajat käyttöoikeudet näihin molempiin ohjelmiin on palvelukeskusvastaavalla, vastaavalla ohjaajalla ja toimistotyöntekijällä. Muilla työntekijöillä on oikeudet omiin tietoihin.

Kuurojen Palvelusäätiön oma sähköpostiosoite avataan vain pitkäaikaissijaisille ja työsuhteen loppuessa sähköpostiosoite suljetaan.

Asiakas- ja työntekijöiden henkilötietoja sisältävät tiedostot tallennetaan suljettuun, sisäiseen KVJ-kansioon. Kansioihin pääsyoikeudet on määritelty tehtäväkuvan mukaan. Esimerkiksi henkilöstökansioon pääsee vain palvelukeskusvastaava ja vastaava ohjaaja.

Kuurojen Palvelusäätiössä on tietosuojatyöryhmä. Tietosuojatyöryhmän tehtävänä on arvioida mahdollisia tietoturvariskejä ja seurata tietosuojan kehittämiseen liittyvien toimenpiteiden toteuttamista säätiön toimipisteissä. Koko henkilöstö on suorittanut Skhole-oppimisympäristössä hyväksytysti tietosuoja- ja tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa-osion. Jokainen työntekijä allekirjoittaa sitoumuksen, jossa hän sitoutuu noudattamaan vaitiolovelvollisuutta ja saamiensa sosiaalihuollon asiakastietojen käyttämättä jättämistä omaksi tai toisten hyödyksi tai toisen vahingoksi.

Rekisteriseloste on julkisesti nähtävillä palvelukeskuksen ilmoitustaululla. Asiakkaita ja omaisia on informoitu asiasta suullisesti.

Runolan tietosuojavastaava on Kirsi Latva-aho, puhelin 050 5130654, [kirsi.latva-aho@kpsaatio.fi](mailto:kirsi.latva-aho@kpsaatio.fi)

Arkistolain mukaan arkistoinnin tehtävänä on varmistaa asiakirjojen käytettävyyttä ja säilyminen, määrittellä asiakirjojen säilytysarvo sekä hävittää tarpeeton aineisto. Palvelukeskuksen tärkeäksi, luottamukselliseksi ja/tai salassa pidettäväksi määritelty tietoaineistoa säilytetään sekä arkistoidaan lukittuihin, paloturvallisiin kaappeihin/säilytystiloihin. Tehtävien asianmukaiseen hoitamiseen on nimetty vastuuhenkilöt. Asiakirjojen





ja salassa pidettävän tietoaaineiston käytettävyys on rajattu avainhallinnan ja sähköisessä järjestelmässä käyttöoikeuksien rajaamisen avulla. Asiakirjojen säilytysajoissa noudatetaan arkistolaitoksen/Oulun kaupungin määräyksiä ja arkistolakia. Asiakkaan poistuessa palvelujen piiristä asiakirjat palautetaan kotikuntaan ohjeistusten mukaan. Luottamuksellinen, tarpeeton tietoaaineisto hävitetään siten, etteivät asiattomat pääse käsiin kyseiseen aineistoon. Hävittämistä varten palvelukeskuksessa on paperisilppurit.

Jos omainen haluaa läheisensä asiakirjoja luettavaksi, on omaisen tehtävä hyvinvointialueelle sähköinen asiakirjapyyntö, jossa selvitetään miltä ajalta haluaa asiakirjat luettavaksi ja syy pyyntöön. <https://pohde.fi/meilla-asiakkaana/lomakkeet-ja-asiakirjat/#tietopyynnot> Runola ei voi luovuttaa asiakirjoja eteenpäin omaiselle tai muulle taholle.

## Asiakastyön kirjaaminen

Uuden työntekijän perehdytyksessä käydään läpi kirjaamisen tärkeyttä ja läpinäkyvyyttä. Uuden työntekijän perehdytyksessä korostetaan asiakastietokirjausten periaatteita, esim. asiakkaan kunnioittaminen ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvät asiat.

Jokaisesta päivätoimintapäivänä kirjataan Domacareen päivän päätteeksi, tarvittaessa päivän aikana. Käytössä ryhmäkirjaus, jokaiselle asiakkaalle kirjataan päivänkulku ja yksilöllisesti huomioidut jokaisen asiakkaan raporttiin. Opiskelijat ja harjoittelijat kirjaavat työsuhteessa olevan ohjaajan tunnuksilla, hänen läsnä ollessa.

Jokainen työntekijä allekirjoittaa sitoumuksen, jossa hän sitoutuu noudattamaan vaitiolovelvollisuutta ja saamiensa sosiaalihuollon asiakastietojen käyttämättä jättämistä omaksi tai toisten hyödyksi tai toisen vahingoksi. Kuurojen Palvelusäätiössä on laadittu seloste henkilötietojen käsittelytoimista.

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Päivätoimintapäivän rakenne on tavoitteellista, virikkeellistä, vertaistuellista ja kuntouttavaa.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Paikka ja päiväys Oulussa 15.9.2023

Allekirjoitus \_\_\_\_\_

Kirsi Latva-aho, Palvelukeskusvastaava