



PALVELUKESKUS SAMPOLA

OMAVALVONTASUUNNITELMA

29.09.2023

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	14
7 ASIAKASTURVALLISUUS	21
8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	26
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	27
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	28

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajako: Dnro 32687/2017

Palveluntuottaja:

Kuurojen Palvelusäätiö sr Y-tunnus 0116651-2

Palvelukeskus Sampola

Brahenkatu 26, 13100 Hämeenlinna

- Vammaispalvelulain mukainen palveluasuminen. Tehostettuun palveluasumiseen on Aluehallintoviraston/Valviran lupa 21 asiakkaalle. Tällä hetkellä tehostetussa palveluasumisessa asiakkaita 14, ilmoituksenvaraisessa palveluasumisessa 15 ja tukiasumisen piirissä neljä asiakasta.
- Kotiin annettavat palvelut (ammattillinen apu ja henkilökohtainen avustaminen) vammaispalvelulain mukaan. Ammatillisen avun ja henkilökohtaisen avustamisen asiakkaita 29 (luku sisältää palveluasumisen asiakkaat).
- Ikäihmisten viittomakielinen päivätoiminta 10 asiakasta.
- Sosiaalihuoltolain mukainen työllistämistä tukeva toiminta 11 asiakasta
- Sosiaalihuolto- tai kehitysvammalain mukainen työ-/päivätoimintaa 61 asiakasta (luku sisältää palveluasumisen asiakkaat).

Asiakkaina näissä palveluissa on kuuroja, kuurosokeita, näkövammaisia sekä muuta kommunikaatiotukea tarvitsevia henkilöitä.

Toiminnasta vastaa Palvelukeskusvastaava Maritta Ilola 040 7411545
maritta.ilola@kpsaatio.fi

Ostopalvelujen tuottajat

Ruokapalvelut: Työvalmennussäätiö Luotsi sr (Y-tunnus1881647-0)

Yleistilojen siivous: RTK-palvelut Oy (Y-tunnus 2659323-8)

Hissien tarkastus/huolto: Suomen Hissiurakointi Oy (Y-tunnus 079932-7)

Kiinteistövärtiointi ja vartijapalvelut: SOL Kiinteistöpalvelut Oy (Y-tunnus 3111175-8)

Kiinteistöhuolto: Saneerausvalio Oy Erkki Kivinen (Y-tunnus 2019037-4)

Kiinteistöhälytykset; Suomen huoltopäivystys oy (Y-tunnus 2297615-1)

Paloilmoitin- ja sprinklerilaitteiston määräaikaistarkastus ja huolto:

Caverion Oy (Y-tunnus 0146519-2)

Väestösuojan ja sammuttimien määräaikaistarkastus ja huolto: Kanta-Hämeen sammutinhuolto Oy (Y tunnus- 0211262-0)

Apuvälineiden tarkistus/huolto: Allumedical Oy (Y-tunnus 2712876-8)

Hissien, paloilmoitinlaitteiston, nosturien määräaikaistarkastukset: Kiwa Inspecta (Y tunnus 2047308-3)

Lääkkeiden annosjakelupalvelu: Hämeenlinnan Tori-Apteekki

(Y-tunnus 2916052-6)

Läkeluvat/lääkehoitosuunnitelma: URHO turvallinen lääkehoito, Suomen Terveystalo Oy, (Y-tunnus 1093863-3)

Jätehuolto: Kiertokapula oy (Y-tunnus 0919068-0) ja Remeo Oy (Y-tunnus 0946005-4)

Hälytysjärjestelmä (asiakkaat ja henkilökunta): Tunstall Oy (y-tunnus 0846162-9)

Ostopalvelujen tuottajat ovat tunnettuja ja toimineet jo pitkään omalla alallaan. Palvelukeskus Sampolassa tarkkaillaan jatkuvasti ostopalvelutuottajien tuottamien palvelujen laatua. Jos niissä havaitaan poikkeamia, niistä keskustellaan palvelutuottajan kanssa ja sovitaan korjaamis- ja jatkotoimenpiteet. Asiakaspalautteet/palvelun käydään palveluntuottajan kanssa tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa.

Ruokapalvelun tuottajalta vaaditaan omavalvontasuunnitelma, toimintaa valvoo Hämeenlinnan kaupungin terveystarkastaja.

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

TOIMINTA-AJATUS JA ARVOT

Palvelusäätiön toiminta-ajatuksena on edistää asiakkaiden hyvinvointia, osallisuutta ja yhdenvertaisuutta toteuttamalla yksilöllisiä palveluita viittomakielisessä ympäristössä. Säätiön asiakkaita on viittomakieliset, viittomakommunikaatiota käyttävät sekä muut kommunikoinnissa tukea tarvitsevat henkilöt.

Arvomme ovat vastuullinen toiminta, asiakkaiden kohtaaminen yksilöinä, teemme mitä lupaamme sekä turvallisen arjen rakentaminen asiakkaillemme.

TOIMINTAPERIAATTEEMME

Palveluntarjontamme vastaa kysyntään ja pysymme ajan hermolla.

Kehitämme tuotteitamme ja palveluitamme joustavasti siten, että ne vastaavat asiakkaiden tarpeisiin. Laajennamme palveluvalikoimaamme digitaalisilla palveluilla. Lisäämme etä- ja digipalveluita siten, että mahdollistamme

viittomakielisiä palveluita myös kotona asuville viittomakielisille. Parannamme henkilökunnan digiosaamista. Teemme yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa pysyäksemme kehityksen mukana.

Säätiön päätöksenteko perustuu tietoon.

Hyödynnämme tutkittua tietoa palveluidemme ja säätiön toiminnan kehittämisessä. Seuraamme jatkuvasti asiakkailta, omaisilta, henkilöstöltä, tilaajilta ja yhteistyökumppaneilta saatavaa palautetta, jotta osaamme tuottaa oikeanlaisia palveluita. Muokkaamme eri järjestelmiin kerättäviä tietoja helposti saatavaan muotoon ennakoivasti sekä kehitämme kerätyn tiedon analysointia ja raportointia. Päätöksenteko perustuu kerättyyn ja todennettuun tietoon säätiön henkilöstöstä, menoista sekä toiminnasta.

Säätiön talous pysyy tasapainossa myös muuttuvissa olosuhteissa.

Asiakasmaksut ja vuokrat ovat tasapainossa. Keskitämme ja kehitämme sopimusten ja hinnoittelun ohjausta. Parannamme kustannustietoisuutta ja kulujen raportointia. Uudistamme ja parannamme toimintatapojamme ja työväliteitä jatkuvasti siten, että tehokkuus ja taloudellisuus paranevat. Vastuullinen kuluttaminen on osa taloudellista toimintatapaamme. Toimivaa ei korvata uudella, hankimme oikeita tuotteita ja ostopalveluita vain tarpeeseen.

Toimitilamme ovat terveellisiä, turvallisia ja toimivia.

Laadimme kiinteistöstrategian ja luovumme tarpeettomista kiinteistöistä. Esteettömyys otetaan huomioon tiloissamme ja sitä parannetaan vanhojen kiinteistöjen kunnostustöiden yhteydessä. Myös piha-alueet on suunniteltu asiakkaiden tarpeiden mukaisiksi. Käytämme uusiutuvaa kiinteistöenergiaa (hiilijalanjälki 0).

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä, toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa.

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Sampolassa riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, jotka voivat aiheuttaa vaaraa. Säännöllisellä vaarojen kartoituksella selvitetään palveluun liittyviä riskejä, palvelukeskuksen työolosuhteita, työn kuormittavuustekijöitä ja muita mahdollisia vaaratekijöitä. Riskienhallinnassa korostuu niiden tunnistaminen, dokumentointi ja

ennaltaehkäisy. Henkilöstöä ja asiakkaita kannustetaan näiden asioiden tunnistamiseen ja esille tuomiseen.

Ergonomiset kuormitustekijät tulevat esille asiakas siirroissa, työasunnoissa, pitkä aikaisessa näyttöpäätetyöskentelyssä sekä viittomakielen käytöstä. Ergonomiaan liittyen on hankittu siirtoihin/nostoihin erilaisia apuvälineitä kuten nosturi. Työterveydestä työfysioterapeutti on käynyt opettamassa nostoihin ja siirtoihin liittyviä asioita sekä säätänyt yksilöllisesti työntekijöiden kanssa työpisteitä.

Psykososiaaliset kuormitustekijät tulevat esiin kaksikielisestä kommunikaatiosta, vuorotyöstä, ajoittaisesta kiireentunnusta työtä tehdessä, asiakkaiden haasteellisesta käyttäytymisestä ja väkivallan uhasta näissä tilanteissa. Henkilöstölle on järjestetty koulutustilaisuuksia liittyen haasteellisen asiakkaan kohtaamiseen, viittoma ja suomen kielen opiskeluun ja työpaikan vuorovaikutukseen liittyen. Henkilöstölle järjestetään säännöllistä työohjausta. Henkilöstöllä on käytössä turvahälytysjärjestelmä haasteellisia asiakastilanteita varten. Äkillisissä ja akuuteissa kriisitilanteissa järjestetään kestoaltaan rajattua psykososiaalista, välitöntä tukea tapahtumien käsittelyyn.

Fysikaaliset altisteet lähinnä työkeskuksen puolella ovat puu- ja tekstiilipöly, melu, tärinä ja kemikaalit. Erilaisten kemikaalien ja teknisten liuotteiden käsittelyssä ja varastoinnissa noudatetaan voimassa olevia asetuksia. Käytössä on mm. IISI-järjestelmä (Würth) käyttöturvatiedotteiden pitämiseksi ajantasaisena.

Tapaturman vaaraa työssä aiheuttaa työkeskuksen käytössä olevat erilaiset koneet ja työkalut ja palvelutalon puolella asiakkaiden hoitoon liittyvät injektiot ihon alle ja lihakseen. Neulanpistotapaturmia ehkäistään käyttämällä vain turvallisia instrumentteja, jotka laitetaan käytön jälkeen välittömästi särmäjäteastiaan. Työkeskuksen toimintatapoja ja konekantaa päivitetään jatkuvasti vallitsevien työturvallisuusasetusten mukaiseksi. Koneiden ja laitteiden käyttöön ja turvavarusteisiin kiinnitetään erityistä huomiota asiakkaiden erityistarpeet huomioiden. Käytössä on mm. tehdasasenteisia tai jälkikäteen lisättyjä, toimintaa ja käyttöä helpottavia merkkivaloja, suoja-ohjureita sekä automaattisia pysäytystoimintoja. Työosastoilla on käytössä erityiset hätäseis-painikkeet turvakontaktoreiden ohjaamiseen. Työkeskuksen työtoimintaa valvotaan ja kehitetään työturvallisuussuunnitelman ohjaamana tiiviissä yhteistyössä työterveyshuollon kanssa.

Sampolassa toimii YT-toimikunta, johon kuuluu esimiesten lisäksi luottamusmies ja työsuojausvaltuutettu. Työsuojausvaltuutettu täyttää vuosittain riskien arviointilomakkeen yhteistyössä henkilöstön kanssa ja se käydään läpi YT-toimikunnassa. Siitä keskustellaan myös työpaikkakokouksissa. YT-toimikunta kokoontuu 9 kertaa vuodessa. Henkilökunnan kokoukset järjestetään viikoittain. Työyhteisössä korostetaan vuoropuhelua työntekijöiden, asiakkaiden ja omaisten välillä. Keskustelut työpaikan käytännöistä ja uusien turvallisempien toimintatapojen kehittämisestä ovat aiheina säännöllisiä yhteisissä henkilöstökokouksissa.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Säätiössä 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, viikkopalaverissa tai palvelukeskuksen johtoryhmässä.

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

Vuosittainen vaarojen tunnistaminen ja riskienarviointi tehdään myös HaiPro kautta sähköisesti.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § mukaan sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisinä 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. Ilmoitus tehdään kirjallisena ja toimitetaan palvelukeskuksen esihenkilölle, joka vastaa ilmoituksen eteenpäin toimittamisesta laissa määritellyllä tavalla. Ilmoitus toimitetaan myös tiedoksi toimitusjohtajalle.

Keväällä 2023 on palvelukeskuksessa otettu käyttöön matalamman kynnyksen huoli-ilmoitus, jonka kautta henkilöstö voi ilmoittaa huolta herättävistä asioista. Aiheet voivat liittyä mm. työergonomiaan, työympäristöön, työyhteisöön tai asiakkaaseen. Kerätyllä tiedolla voidaan ennaltaehkäistä ongelmien syntyä ja kasaantumista, sekä saadaan tietoa henkilöstön työviihtyvyyteen ja työhyvinvointiin liittyen.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle. Yksittäisiin ilmoituksiin vastataan joka kerta ja havaitut puutteet korjataan.

Havaitut poikkeamat käsitellään ko. toimintaohjeen mukaisesti. Riskienhallinnassa tapahtuvista muutoksista tiedotetaan henkilöstölle henkilökuntakokouksissa ja tilannekohtaisesti arvioitavan tarpeen mukaan asiakkaille, asiakkaiden läheisille sekä muille yhteistyötahoille.

Palvelukeskus korjaa vaaratapahtuma- ja poikkeamailmoitusten perusteella havaitut epäkohdat mahdollisimman pian turvatakseen hyvän hoidon, hoivan ja huolenpidon toteutumisen.

Kaikista häiriötilanteista raportoidaan hyvinvointialuille niiden kanssa sovittujen toimintatapojen mukaisesti. Kuurojen Palvelusäätiö sr ilmoittaa välittömästi

hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle omassa toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet epäkohdat sekä sen, miten ne on korjattu.

Palvelukeskus Sampolassa muistutus osoitetaan palvelukeskusvastaava Maritta Ilolalle Brahenkatu 26, 13100 Hämeenlinna p. 0407411545 maritta.ilola@kpsaatio.fi

Toiminnan riskejä Sampolassa arvioidaan

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

Turvallisuusselvitys ja pelastussuunnitelma on hyväksytetty pelastusviranomaisilla ja elintarvikelain mukainen omavalvontasuunnitelma terveystarvotuksilla Lääkehoitosuunnitelman on hyväksynyt Terveystalon Urho-turvallinen lääkehoitopalvelun lääkäri.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittelyminen sekä korjaavat toimenpiteet

Kaikki poikkeamat, huomautukset, häiritsemiset ym. toimintaan liittyvät vaara-/uhkatilanteet käydään läpi työyhteisön yhteisessä palaverissa. Yhdessä työntekijöiden kanssa analysoidaan tapahtumaan johtaneet tekijät, itse tapahtuma ja toiminta tilanteessa sekä laaditaan ennaltaehkäisevä toimintaohje, jos sellaista ei vielä ole. Palvelukeskuksen omavalvontasuunnitelmaan tehdään tarvittavat muutokset raportointiin ja toimintaohjeisiin liittyen.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvontasuunnitelma on laadittu yhteistyössä Palvelukeskus Sampolan työntekijöiden kanssa. Alustavan suunnitelman työstivät yksikön esihenkilöt sekä yt-neuvottelukunnan jäsenet. Yt-neuvottelukunnan henkilöstön edustajat kyselivät ja pyysivät henkilöstöltä kommentteja ja mahdollisia lisäyksiä suunnitelmaan. Sen jälkeen omavalvontasuunnitelma laitettiin yleiseen jakoon ja kommentoitavaksi koko henkilöstölle.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt

Maritta Ilola, palvelukeskusvastaava Palvelukeskus Sampola

Raila Rautaparta, vastaava ohjaaja Palvelukeskus Sampola

Kimmo Uschanoff, vastaava työvalmentaja Työkeskus Sampola

Omavalvontasuunnitelman seuranta ja ajantasaisuus

Omavalvontasuunnitelma päivitetään syyskuussa vuosittain ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi vuosittain yt-neuvottelukunnassa lokakuussa ja sen jälkeen henkilöstökokouksessa. Kokousta ennen suunnitelma laitetaan jakoon koko henkilöstölle.

Omavalvonnan seurannasta vastaa

Maritta Ilola, palvelukeskusvastaava 0407411545 maritta.ilola@kpsaatio.fi

Omavalvontasuunnitelman julkisuus ja nähtävillä olo

Omavalvontasuunnitelma on tallennettu Kuurojen Palvelusäätiön nettisivuilla. Se on luettavissa myös Palvelukeskus Sampolan julkisilla ilmoitustauluilla palvelutalon ja työkeskuksen puolella sekä henkilöstön intranet-sivustolla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Palvelukeskus Sampolan palveluasumisen asiakkaiden toimintakykyä on alettu mitata maaliskuusta 2022 alkaen RAI ID-toimintakykymittarilla. Tulevaisuudessa toimintakykyä on tarkoitus mitata kaksi kertaa vuodessa.

Asiakkaiden tullessa palvelutalo Sampolan asiakkaaksi heille tehdään palvelujen alettua yhden kuukauden sisällä toimintakykyarvio sekä palvelujen toteuttamissuunnitelma. Toimintaterapeutin ja ohjaajien välisessä yhteistyössä arvioidaan asiakkaan vuorovaikutus- ja kommunikaatiotaidot, psyykinen-, kognitiivinen - ja fyysinen toimintakyky sekä päivittäistoiminnot. Lisäksi tarpeen vaatiessa tai asiakkaan voinnin äkillisesti muuttuessa tehdään erillinen toimintakykyarvio toimintaterapeutin tekemänä. Molemmissa arvioinneissa on mukana asiakas itse, tarvittaessa ohjaaja asumisen ja työtoiminnan puolelta sekä toimintaterapeutti. Omaiset tai muut läheisesti asiakkaan kanssa tekemisissä olevat henkilöt ovat arvioinneissa mukana mahdollisuuksien mukaan aloitushaastattelussa, puhelinkeskustelussa tai muulla sovitulla tavalla. ja heitä voidaan osallistuttaa mukaan ennen arvioita tehtävän puhelinkeskustelun avulla.

Työkeskukseen tulevalle uudelle asiakkaalle järjestetään tutustumiskäynti ja annetaan ensitietolomake täytettäväksi. Toimintaterapeutti tekee toimintakyvyn arvioinnin tapaamalla asiakasta 2-5 kertaa. Arvioinnin pohjana käytetään haastattelua, mielenkiinnon kohteiden kartoitusta, itsearviointia (Kykyviisari, OSA-toimintamahdollisuuksien itsearviointi, FSQfin ja ajankäytön ympyrä) sekä toiminnallisen tilanteen havainnointia (MOHOST, Työtoiminnan arviointi, VQ-

Volitional Questionnaire). Toiminnallinen tilanne valitaan asiakkaan mieltymykset huomioiden.

Asiakkaan omat toiveet sekä ohjaajien ja toimintaterapeutin havainnot ovat tärkeässä osassa asiakkaan palveluita, palveluiden toteuttamissuunnitelmaa ja päiväohjelmaa suunniteltaessa. Koko asiakkuuden aikana ollaan tiiviissä yhteistyössä asiakkaan omaisten ja asumispalveluyksikön kanssa.

Palvelujen toteuttamissuunnitelma

Palvelujen toteuttamissuunnitelma laaditaan asiakkaan kanssa yhden kuukauden sisällä palvelujen alkamisesta yhdessä ryhmävastaavan, oman ryhmän ohjaajien, toimintaterapeutin ja työ/päivätoiminnan ohjaajan kanssa. Vastaava ohjaaja ja vastaava työvalmentaja ovat mukana suunnitelman teossa tarvittaessa. Omaiset/läheiset voivat osallistua suunnitelman tekoon mahdollisuuksiensa mukaan.

Suunnitelman tekeminen alkaa miettimällä asiakkaalle tärkeitä ja merkityksellisiä asioita. Mietitään yhdessä mitä ne ovat ja mitä asiakas voi itse tehdä niiden toteutumiseksi. Mietitään myös, kuinka ohjaajat voivat olla mukana tukemassa tärkeiden asioiden toteutumista asiakkaan elämässä, sekä millaisia palveluja asiakas niiden toteutumiseksi tarvitsee. Apuna suunnitelman tekemisessä voidaan käyttää arvoanalyysin tekemistä, sekä muita visuaalisia kuvallisia materiaaleja, joiden kautta asiakkaan osallisuus saadaan suunnitelmaan vahvistettua ja eri vaihtoehtoja tilanteissa esille tuoduksi.

Toimintakyvyn arviointia hyödynnetään keskustelussa ja asiakkaan tavoiteasettelussa. Asiakas asettaa itselleen 1-3 tavoitetta palvelusuunnitelmaan. Tavoitteiden toteutumista seurataan GAS-menetelmällä ja tavoitteet päivitetään aina palvelujen toteuttamissuunnitelman tarkistuksen yhteydessä. Tavoitteita voidaan muuttaa tai lisätä tarpeen mukaan asiakkaan toimintakyvyn tai mielenkiinnon kohteiden vaihtuessa joustavasti.

Asiakas osallistuu aina itse suunnitelman laatimiseen, sekä sen päivitykseen. Suunnitelma laaditaan arvolähtöistä ohjausmenetelmää käyttäen ja asiakkaan oma osallisuus on tärkeää palveluja mietittäessä. Siinä kohdataan asiakas tasa-arvoisena kumppanina, aktivoidaan kokeilemaan muutoksia, annetaan vaihtoehtoja ja tuetaan päätöksentekoa sekä oman näköistä elämää.

Arvolähtöisessä ohjaustyössä vahvistetaan asiakkaita elämään sellaista elämää, jota todella haluaa elää. Suunnitelmaa tehdessä mietitään mitkä asiat antavat elämälle merkityksen, ovat tärkeitä sekä millaisia tekoja pitäisi tehdä että voi vaikuttaa omaan elämään arvojen mukaisten tekojen kautta.

Toteuttamissuunnitelman kautta haluamme lisätä tietoisuutta palvelusisällöstä ja tuodaan näkyvämmiin esille asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista ja asiakaslähtöisyyttä palveluissa.

Palvelujen toteuttamissuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa tai tarvittaessa jos asiakkaan toimintakyvyssä tai elämäntilanteessa tapahtuu muutosta.

Kun suunnitelma on päivitetty, se käydään läpi henkilöstökokouksessa. Päivityksestä tehdään kirjaus asiakastietojärjestelmän raportointiin.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Palvelukeskus Sampolan palvelujen lähtökohtana on asiakkaiden itsemääräämisoikeuden sekä oman näköisen elämän toteutuminen ja vahvistaminen arjen toiminnoissa. Asiakkaan omat toiveet ja tärkeät asiat kirjataan palvelujen toteuttamissuunnitelmaan.

Palvelutalossa jokaisella asiakkaalla on oma vuokra-asunto, jonne hän saa apua palvelujen toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Suunnitelmaan on kirjattu ohjausajat, milloin ohjaajat tukevat asiakasta kodin kuntoon liittyvien asioiden suhteen. Asiakas itse päättää ottaako hän ohjausta ja tukea vastaan. Asiakas sisustaa asunnon yhdessä omaisten ja työntekijöiden tukemana. Työntekijät kunnioittavat ja tukevat asiakkaan päätäntävaltaa asumiseen. Asiakkailta on vapaa liikkumisoikeus ja asiakkaan toivomuksia oman näköisen arjen toteutumiseksi tuetaan.

Arkisin palvelutalon asukkaat pääsääntöisesti osallistuvat työkeskuksen puolella tapahtuvaan työ/päivätoimintaan. Työ/päivätoiminta-ajat on määritelty yhdessä asiakkaan kanssa hänen toimintakykynsä huomioiden. Iltaisin ja viikonloppuisin palvelutalon puolella järjestetään erilaista vapaa-ajantoimintaa ja retkiä joihin asukas voi osallistua oman kiinnostuksen mukaan. Asukaskokouksia palvelutalossa järjestetään neljä kertaa vuodessa ja niiden kautta tavoitteena on tukea asiakkaan osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia palvelutalon toiminnan kehittämisessä. Asiakkaita kannustetaan aloitteellisuuteen ja palautetta kerätään jatkuvasti kiinnostumalla asiakkaan mielipiteistä järjestetystä toiminnasta ja kuuntelemalla asiakkaan ehdotuksia.

Sampolassa ei tehdä rajoitustoimenpiteitä eikä käytössä ole rajoittavia välineitä, jotka rajaavat itsemääräämisoikeutta. Haasteellisissa asiakastilanteissa korostetaan ennaltaehkäisyä ja henkilöstön osaamista näissä tilanteissa.

Palvelukeskus Sampolan palvelut ovat viittomakielisiä mikä takaa, että asiakkaille on mahdollisuus ilmaista omia toiveitaan ja tulla ymmärretyksi omalla kielellä. Käytössä on myös vaihtoehtoiset kommunikointitavat, jotka vahvistavat kommunikointia ympäristön kanssa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Palvelukeskus Sampolan työntekijät ovat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia ja kaikessa toiminnassa korostetaan asiakkaan asiallista kohtelua. Työntekijöitä koskee velvollisuus puuttua tilanteeseen, jos huomataan asiakkaan epäasiallista kohtelua. Asiakkaita/omaisia sekä henkilöstöä on ohjeistettu tekemään ilmoitus epäasiallisesta kohtelusta asiakasta kohtaan esihenkilölle. Asiakkaan kokemukset/ilmoitukset epäasiallisesta kohtelusta otetaan käsittelyyn henkilön kanssa, josta valitus on tehty. Asia käsitellään yhdessä asiakkaan, mahdollisesti omaisen, työntekijän ja esihenkilön kanssa ja samalla päätetään mahdollisista

jatkotoimenpiteistä. Asiakkaalle/omaiselle kerrotaan myös mahdollisuudesta tehdä valitus sosiaaliamiehelle, aluehallintovirastoon tai järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat nähtävillä yleisillä ilmoitustauluilla.

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

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Palvelukeskuksen asukkaiden ja kotiin tuotettavien palveluiden asiakkaiden palautekysely tehdään vuosittain keväällä. 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.

Päivätoiminnan ja työtoiminnan asiakkaiden palautekysely on kaikissa palvelukeskuksissa samansisältöinen, ja sen toteuttamissykli määräytyy palvelukeskuskohtaisesti yksikön tarpeiden ja hyvinvointialueiden vaatimusten mukaan. Palautekysely on selkokielen ja viittomakielen. Kyselystä on tehty viittomakielen video sekä visuaaliset vastauskortit, jotka helpottavat vastaamista. Palvelukeskuksen asukkaiden läheisten ja omaisten palautekysely toteutetaan joka toinen vuosi (tehty syksyllä 2021 ja seuraava syksyllä 2023).

Asiakkaiden ja omaisten toiveet/palautteet palveluista on meille tärkeää. Asiakkaan omalla äidinkielellään tuotetussa palvelussa asiakkaiden on helppo tuoda esille ideoitaan ja palautetta saamistaan palveluista. Myös asiakkaiden kokema kunnioitus ohjaajilta itseään kohtaan on luonut turvallisen ja luotettavan ilmapiirin rakentavankin palautteen esille tuomiseen. Asiakkaiden toiveita kuunnellaan niin yksilö kuin yhteistä toimintaa suunnitellessa ja toteutettaessa. Asiakkaat voivat esittää toive ruokia keittiölle, esittää ideoita kerho- ja retkitoiminnalle. Asukkaiden toiveita käsitellään yhdessä ja otetaan huomioon esimerkiksi vapaa-ajan ohjelman suunnittelussa.

Palvelutalossa järjestetään asukaskokous vähintään neljä kertaa vuodessa tai aina tarvittaessa. Asukaskokousten lopuksi pyydetään palautetta asukkailta erilaisista asioista esim. Oletko tyytyväinen ruokaan mitä Sampolassa tarjotaan? Oletko

tyytyväinen vapaa-ajantoimintaan? Asiakkailta/omaisilta kysytään palautetta ja kehittämideoita asiakkaan palvelujen toteuttamissuunnitelmaa tehdessä. Työkeskuksen asiakkaille järjestetään yleispalaveri kaksi kertaa vuodessa.

Kaikkien näiden kyselyjen tuloksia ja keskusteluissa asiakkailta ja omaisilta esiin tulleita asioita käytetään hyväksi palvelukeskuksen toiminnan kehittämiseksi.

Omaistenpäivä pyritään järjestämään joka toinen vuosi. Koronan epidemian vuoksi se ei ole toteutunut kahtena viime vuonna, mutta vuonna 2022 se onnistuttiin järjestämään syyskuun alussa. Asiakkaiden omaisia innostetaan osallistumaan palvelukeskuksen toimintaan ja eri tapahtumiin, vierailuihin ja yhteisiin keskusteluihin. Omaistenpäivä on paikka tiedottaa omaisille omavalvontasuunnitelmasta ja sen sisällöstä.

Lisäksi vapaa-ajan retkistä ja ohjatusta ryhmätoiminnasta kerätään palautetta välittömästi toiminnan jälkeen, sen pohjalta kehitetään toimintaa osallistujien toiveita vastaavaksi.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottajat Kuurojen Palvelusäätiö sr, Palvelukeskus Sampola:

Palvelukeskus Sampola palvelukeskusvastaava Maritta Ilola,
maritta.ilola@kpsaatio.fi tai puh. 040 7411545

Kuurojen Palvelusäätiö sosiaaliamies, kehittämispäällikkö Minna Vartiainen,
minna.vartiainen@kpsaatio.fi tai puh.040 5336515

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen kunnat ostavat sosiaaliamiespalvelut Pikassos Oy:ltä. Sosiaaliamies on sosiaalialan osaamiskeskuksen palveluksessa. Palvelu on asiakkaille maksutonta. Sosiaaliamies on puolueeton henkilö, jonka tehtävä on neuvoa sosiaalihuollon asiakkaita ja heidän omaisiaan lakien soveltamiseen ja asiakkaiden oikeuksiin liittyen.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutukseen on vastattava kohtuullisessa ajassa sen tekemisestä.

Sosiaaliamiehen puh. 050 599 6413 pääsääntöisesti maanantai klo 12-15, tiistai - torstai klo 9-12. Perjantaina ei ole puhelinaikaa. Voit halutessasi jättää nimesi ja yhteystietosi asiamiehen yhteydenottoa varten.

Sähköposti satu.loippo@pikassos.fi

Postiosoite: Pikassos Oy /Loippo, Satu; Åkerlundinkatu 2 A, 3. krs.33100 TAMPERE

Asiakkaiden oman hyvinvointialueen sosiaaliasiamiesten yhteystiedot ilmoitettu yleisellä ilmoitustaululla.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista:

Kuluttajaneuvonta opastaa kuluttajia ja yrityksiä kuluttajaoikeudellisissa ongelma- ja riitatilanteissa. Selviteltävissä riitatapauksissa kuluttajaneuvonnassa pyritään siihen, että osapuolet pääsevät sovintoratkaisuun.

<https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/>

Palvelukeskus Sampolassa muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään työyhteisöpalaverissa, joka pidetään viikoittain joka tiistai. Palaverissa sovitaan korjaavat toimenpiteet ja tehdään kehittämissuunnitelmat ja -uudistukset. Asia kirjataan pöytäkirjaan, joka on luettavissa tiedotusalueella SharePoint:ssä ja annetaan tiedoksi tarpeen mukaan asiakkaille, omaisille ja viranomaisille. Uudistukset ja korjaukset kirjataan tarvittaessa omavalvontasuunnitelmaan.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Palvelukeskus Sampolan tavoitteena on tukea asiakkaan itsenäistä selviytymistä, fyysistä ja psyykkistä toimintakykyä sekä sosiaalisten suhteiden ylläpitämistä ja luomista niin palvelutalossa kuin työkeskuksessa. Asiakkaan tärkeät ja merkitykselliset asiat kirjataan palvelujen toteuttamissuunnitelmaan elämän eri osa-alueilla. Palveluasumisen puolella asiakkailta on mahdollista saada tarvittaessa tukea ja apua ympärivuorokauden. Palvelutalon asiakkaat on jaettu kahteen eri ryhmään, joissa heitä auttaa ryhmälle nimetty ryhmävastaava- sairaanhoitaja sekä ohjaajat. Sairaanhoitajien vastuina ovat terveydenhoito, edunvalvonta yhteistyö, RAI- toimintakykyarvio ja palveluiden toteuttamissuunnitelmien laadinta ja päivittäminen. Palvelutalon ohjaajilla on omina vastuualueina kodinhoito, hyvinvointi, tietotekniikka tai liikunta- ja vapaa-aika.

Liikunta- ja vapaa-ajan vastaavat suunnittelevat asiakkaiden toiveita kuunnellen iltaisin ja viikonloppuisin erilaisia kerhotoimintoja, retkiä, tapahtumia, liikunnallisia ryhmiä sekä yksilöllistä toimintaa. Palvelukeskuksen kommunikointikieli on pääsääntöisesti viittomakieli ja asiakkaat saavat toiminnassa ohjausta ja tukea omalla äidinkielellään.

Palvelukeskuksessa on kuntosali, jonka laitteissa on huomioitu asiakasryhmän erityistarpeet. Asiakkaille on tehty yksilöllisiä kuntosaliohjelmia, joiden tuella he voivat käydä kuntosalilla myös itsenäisesti. Tiistaisin on liikunta -ilta, jolloin on tarjolla kahta erilaista ohjaajan vetämää liikuntamuotoa. Keliessä salliessa liikunta -

illoissa hyödynnetään toisessa vaihtoehdossa lähialueiden yleisiä liikunta -alueita. Toinen liikuntavaihtoehdoista toteutetaan aina Sampolassa. Liikunta -illan vaihtoehdoista tiedotetaan palvelutalon ilmoitustaululla, jossa rajattuihin ryhmiin on myös ilmoittautumislista.

Viikonloppuisin palvelutalossa toimintana on vaihtuvien viikoin yhteiskauppaa, luontoretkeä, pidempää kävelyretkeä sekä tapahtumassa käyntiä. Palvelutalon virkistyksessä ja vapaa-ajan suunnittelussa hyödynnetään Hämeenlinnan seudun tapahtumia ja niihin osallistutaan ryhmänä. Palvelutalossa kokoontuu myös kuukausittain nuorille asiakkaille suunnattu kerho sekä kokkikerho.

Asiakkaiden yksilöllistä vapaa-aika tuetaan tekemällä osalle asiakkaista viikko-ohjelma, jolla tuetaan asiakkaan yksilöllisyyttä ja osallisuutta palvelukeskuksen toiminnassa. Asiakkaiden osallistumista talon ulkopuolisiin liikunta ja harrasteryhmiin tuetaan mahdollisuuksien mukaan. Asiakkaiden halutessa ulkopuoliseen toimintaan, selvitetään ohjaajan avulla ryhmän toimintaperiaatteet ja ilmoittautuminen ryhmään. Ohjaajat ovat ryhmäaloituksessa tukena muutamia kertoja ja toiminnan vakiinnuttua ohjaajat tilaavat asiakkaalle tulkin mukaan ryhmään asiakkaan kielellisten oikeuksien tukemiseksi.

Hyvinvoinnin vastaavat tilaavat asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden mukaan heille erilaisia hyvinvointiin liittyviä käyntejä kuten hieronta, parturi- ja kampaaja- aikoja. Sampolassa käy säännöllisesti viittomakielinen jalkahoitaja. Asiakkaila on itsellään mahdollisuus valita ja vaikuttaa missä he haluavat asioida. Varaukset tehdään asiakkaiden toiveiden mukaan yksilöllisesti.

Tietotekniikasta vastaavat ohjaajat auttavat asiakkaita mm. puhelimiin ja tietokoneisiin liittyvissä asioissa. Kodinhoidon vastuu ohjaajat tukevat asiakkaiden kodinhoidollisissa säännöllisesti tehtävissä töissä, kuten ikkunanpesujen toteutumisessa yhteistyössä kaikkien ohjaajien kesken.

Päivätoimintana järjestetään maanantaisin Uutishuone kahdessa eri ryhmässä omien kykyjen mukaan, jossa sekä selkokielellä että viittomakielellä käydään läpi Sampolan, Suomen ja maailman tapahtumia. Tiistaisin päivätoiminnassa kokoontuu Peliryhmä ja kuntosalilla Kuntopiiri. Keskiviikko- ja perjantaaamuisin on asiakkailla mahdollisuus valita pidempi ja lyhyempi ohjattu ulkoiluhetki Sampolan lähiympäristössä. Keskiviikkoisin päivätoiminnassa kokoontuu myös mielenhoitorymä Juttutupa sekä vuoroviikoin Luovan toiminnan ja Kädentaitojen ryhmät. Torstai aamuisin päivätoiminnassa on Akatemia, jossa harjoitellaan ja palautellaan mieleen kouluaikaisia perustaitoja. Ennen lounasta osallistutaan suomen kuurojen urheiluliiton järjestämään etätuolijumppaan. Päiväkahvia ennen kokoontuu vuoroviikoin Rentoutus- ja Jooga -ryhmät. Perjantaisin aamusta alkaa Ilmaisutaidon tai Videopajan ryhmä ja lounaan jälkeen kokoontuu Hyvinvointi-ryhmä.

Torstaisin Palvelukeskus Sampolan toisessa päivätoiminnan tilassa kokoontuu ikäihmiset päivätoiminta, joka on asiakaslähtöistä monipuolista sosiokulttuurista toimintaa.

Tiedon tasapuolinen saavutettavuus mahdollistaa asiakkaiden tasapuolisen osallisuuden. Palvelukeskus Sampolassa ilmestyy oma lehti, jossa tiedotetaan yleisistä asioista. Lehti viitotaan myös tiedotusvideoksi ja julkaistaan info-tv:ssä samanaikaisesti paperilehden kanssa. Kirjoitettu lehti toimitetaan myös omaisille.

Asiakkaiden hengellisen toiminnan tukemiseksi palvelukeskuksessa käy säännöllisin väliajoin kuurojen pappi pitämässä viittomakielisen hartauden. Papin voi myös tavata henkilökohtaisesti kasvotusten tai etäyhteyksien kautta asiakkaan halutessa.

Henkilöstö on saanut koulutusta viittomakieliseen kulttuuriin ja henkilöstölle järjestetään viittomakielen koulutusta. Tätä kautta henkilöstö pystyy ymmärtämään ja tukemaan asiakkaita viittomakielisen kulttuurin näkökulmasta. Asiakkaiden kanssa osallistutaan viittomakielisiin tapahtumiin kuten esim. viittomakieliset filmifestivaalit ja viittomakielisen Teatteri Totin esitykset. Asiakkaita tuetaan käymään kuurojen yhdistyksellä niin Hämeenlinnassa kuin lähialueilla.

Asiakkaiden osallistuminen erilaisiin päivätoiminnan, liikunta- ja vapaa-aikatoimintoihin, retkiin ja ryhmiin kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Ravitsemus

Palvelukeskuksessa kaikki ateriat valmistavat ostopalveluna Hämeenlinnan työvalmennuslaitos Luotsi Palvelukeskus Sampolan keittiössä. Ateriat nautitaan palvelukeskuksen ruokailutilassa, samoin aamu- ja iltapala. Asiakkaat valitsevat itse mitkä ruokailut he syövät ateriapalvelun kautta. Oman valinnan mukaan osa asiakkaista hankkii esim. aamu- ja iltapala tarvikkeet itse ohjaajien tukemana ja nauttivat ne omassa asunnossaan.

Luotsin tarjoamaan lounaaseen kuuluu lämpimän ruuan lisäksi runsas salaattipöytä, jälkiruoka, leipä ja ruokajuomana maito, piimä, vesi tai kotikalja. Aterioissa on huomioitu asiakkaiden toiveet, makutottumukset ja erityisruokavaliot. Työkeskuksessa työskentelevät, kotonaan, vanhempiansa luona tai muissa asumispalveluyksiköissä asuvat asiakkaat, voivat syödä työpaikkalounaan tai tuoda mukanaan omat eväät, joka on mahdollista nauttia heille nimetyissä taukotiloissa.

Asiakkaita ohjataan terveelliseen ruokavalioon ja avustetaan heidän halutessa myös ruuan valmistuksessa. Asiakkaiden syömistä tarkkaillaan mm. painonmittauksilla, verikokeilla ja yleisellä voinnin tarkkailulla.

Palvelukeskus Sampolan aterioiden ravintoainepitoisuuksia arvioidaan säännöllisesti yhdessä keittiöhenkilökunnan kanssa.

Hygieniäkäytännöt

Palvelukeskuksen yhteisten tilojen ja työkeskuksen tilojen siisteydestä vastaa ulkopuolinen siivousfirma RTK-palvelut Oy sekä työkeskuksen siivousryhmään kuuluvat työtoiminnan asiakkaat siivouksesta vastaavan ohjaajan tuella. Siivousryhmä vastaa myös talon yhteisestä pyykkihuollosta, kesällä ulkoalueiden hoidosta sekä istutuksista ja kausikoristeluista.

Palvelukeskuksen asukkaat vastaavat kotiensa siivouksesta yhdessä ohjaajien kanssa. Siivouksissa käytetään asiakkaan omia puhdistusaineita. Ohjaajat vastaavat yhdessä asiakkaan kanssa, että koti on siisti ja puhdas. Palveluasunnot ovat asiakkaiden omia koteja, joissa lähtökohtana on asiakkaan oman näköinen koti. Asiakkaiden viikkokalenteriin on määritetty aika, jolloin ohjaajat kuntouttavaa työtettä hyödyntäen tukevat asiakkaan kodin kunnossapitoa ja puhtautta. Osa asiakkaista on oppinut kodin siivouksen sekä kunnossapidon, ja ohjaajat ainoastaan käyvät sovitusti sen tarkistamassa. Tuetussa asumisessa asunnoissa käydään sovitusti ja toimitaan asiakkaan kanssa tehdyn palvelujen toteuttamissuunnitelman mukaisesti.

Osalla asiakkaista on kotona pyykinpesukone. Asiakkailla, jotka tarvitsevat tukea vaatehuollossa, pestään pyykkiä siivouspäivän yhteydessä. Osa asiakkaista pesee pyykkiä pyykkituvalla omalla vuorollaan ohjaajan tukemana ja osa asiakkaista huolehtii pyykkihuollosta itsenäisesti.

Perushygieniaan kuuluu säännöllinen käsien pesu ja käsidesin käyttö. Erityisesti ruokailutilanteissa korostuu käsihygienia niin työntekijöiden kuin asiakkaiden osalta. Käsidesiä on sijoitettu ympäri palvelukeskusta palvelutalon ja työkeskuksen puolella. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi Sampolan hygienia käytännöt. Hygieniapalveluiden vastuu henkilö ja sairaanhoitajat osallistuvat säännöllisin väliajoin KHKS:n järjestämään alueelliseen sairaalahygieniakoulutukseen pitkäaikaishoivan yksiköille.

Vakavien virusinfektioiden riskiryhmään katsotaan kuuluvan erityisesti sellaiset henkilöt, joiden vastustuskyky on alentunut tai jotka sairastavat syöpätauteja, sydän- ja verisuonitauteja tai erilaisia kroonisia keuhkosairauksia. Valmiussuunnitelmassa on huomioitu, että näiden henkilöiden hoidon ja avun tarve kasvaa huomattavasti mahdollisen sairastumisen aikana. Infektioaallon iskiessä pintojen puhtaanapitoa ja muita hygieniakäytäntöjä tehostetaan. Asukkaat hoidetaan heidän omissa kodeissaan.

Tautiaallon aikana tarvitaan runsaasti erilaisia välineitä henkilökunnan suojaamiseksi. Palvelukeskuksen valmiusvarastossa nämä tarpeet on huomioitu. Lisääntyneeseen hoidontarpeeseen vastataan rekrytoimalla lisää tuntityöntekijöitä. Tarvittaessa työkeskuksen puolella työskentelevät ohjaajat ja toimisto- ja hallintohenkilöstö siirtyvät hoitotyöhön. Tarvittaessa joustetaan työvuoroissa. Pidennetyt työvuorot ovat mahdollisia. Kertyneet ylityöt, joita ei tasoittumisjaksossa saada tasattua maksetaan rahana. Henkilöstöä informoidaan

valmiussuunnitelmasta ja henkilökunnalle annetaan tarvittaessa lisäkoulutusta hygieniasta.

Hygieniapalveluiden vastuhenkilö on:

Ohjaaja Eve Friman

Brahenkatu 26, 13100 Hämeenlinna

puhelinnumero 0447626893

eve.friman@kpsaatio.fi

Terveydenhoito

Palvelukeskus Sampolassa on kaksi sairaanhoitajaa, jotka vastaavat asiakkaiden kiireellisen ja kiireettömän sairaanhoidon sekä suun terveydenhuoltoon liittyvien asioiden hoidosta.

Kiireetön sairaanhoito; Asiakkaita käytetään lääkärissä vuosittaisilla kontrollikäynneillä tai tarpeen mukaan. Asiakkaat käyttävät pääasiassa perusterveydenhuollon palveluja. Osalla asiakkaista on hoitokontakti erikoissairaanhoitoon. Halutessaan asiakkaat voivat käyttää myös yksityisen terveydenhuollon palveluja. Perusterveydenhuollossa ei tällä hetkellä ole nimettynä palvelutalolle omaa lääkärää, vaan asiakkaat käyttävät Hämeenlinnan pääterveysaseman lääkäreiden palveluja. Palvelukeskus Sampolalle on nimetty oma sairaanhoitaja Hämeenlinnan pääterveysasemalta, jonka kautta hoidetaan esim. lääkelistojen päivitykset, lääkereseptien uusinnat, kontrollikäyntien ja kontrollilaboratorioiden varaukset. (Sairaanhoitaja Marjaana Seppälä, p. 050 440 0214)

Kiireellinen hoito; Jos asiakas tarvitsee välitöntä lääkärin hoitoa, tulee virka -aikana ottaa ensimmäiseksi yhteys omaan terveysasemaan ja yrittää saada asiakas näin hoitoon. Jos lääkäriaikoja ei saa, ja asiakkaan tilanne niin vaatii, tulee asiakas huolehtia yhteispäivystykseen. Yhteispäivystys sijaitsee Kanta-Hämeen keskussairaalassa. Akuuttien sairastapausten hoitaminen ja niiden järjestely on aina vuorossa olevan ohjaajan vastuulla.

Tarvittaessa voi pyytää konsultaatioapua Kanta-Hämeen maksuttomasta valtakunnallinen päivystysapunumerosta p. 116 117.

Hammaslääkäri; Asiakkaiden hammastarkastuksista huolehditaan säännöllisin väliajoin. Sairaanhoitajat huolehtivat, että asiakkaan säännöllinen suu- ja hammashoito toteutuu. Suun terveydenhoitoon liittyvät ajat varataan Hämeenlinnan kaupungin hammashoidon keskitetystä ajanvarauksesta.

Näöntarkastukset; Asiakkaiden näöntarkastuksista huolehditaan aina tarpeen mukaan. Silmälaseja käyttävät asiakkaat käyvät säännöllisissä näöntarkastuksissa

optikolla tai silmälääkärillä. Muille asiakkaille varataan näöntarkastus tarpeen vaatiessa.

Muut säännölliset seurannat, kuten mammografia, papa-koe, tahdistimen tarkistus, uniapneamaskikontrolli yms. huolehditaan sitä mukaa kuin kutsuja näihin tulee.

Lääkehoito

Palvelukeskus Sampolan lääkehoitosuunnitelman tekemiseen on käytetty uudistettua (2021) STM:n Turvallinen lääkehoito-opasta: Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen ja sen mallipohjaa.

Palvelukeskus Sampolan lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan konkreettisesti, miten lääkehoitoa palvelukeskuksessa toteutetaan. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja tarvittaessa useammin, jotta se on ajan tasalla ja riittävän yksityiskohtainen, jotta lääkehoitoa voidaan toteuttaa turvallisesti. Suunnitelma on laadittu yhteistyössä palvelukeskus Sampolan sairaanhoitajien kesken. Tukea sen laadintaan on saatu Terveystalon Turvallinen lääkehoito Urho -palvelun farmaseutin kautta. Terveystalon työterveyslääkäri Janne Juvonen vahvistaa Palvelukeskus Sampolaan laaditun lääkehoitosuunnitelman ja myöntää työntekijöiden lääkehoidon luvat.

Pääterveysaseman lääkärit kantavat kokonaisvastuun asiakkaan lääkehoidosta ja pääterveysaseman lääkäri tekee yhteistyötä sairaanhoitaja Marjaana Seppälän kanssa lääkelistojen ajantasaisuuden, lääkkeiden yhteensopivuuden, lääkemuutosten, reseptien uusintojen ja lääkehoitoon liittyvien kontrollikäyntien ja -verikokeiden suhteen. Asiakkaan käydessä yksityisellä lääkäriasemalla sieltä mahdolliset saadut uudet lääkkeet ja lääkemuutokset ilmoitetaan pääterveysasemalle ja siellä lääkäri vielä tarkistaa lääkkeen sopivuuden muihin lääkkeisiin ja tekee muutoksen lääkelistoihin. Arkiajan ulkopuolella akuuteissa tilanteissa käytetään Kanta-Hämeen Keskussairaalan päivystystä. Muissa akuuteissa asioissa otetaan ensin yhteyttä sairaanhoitaja Marjaana Seppälään, joka tarkistaa onko akuutteja aikoja vapaana pääterveysasemalla.

Lääkehoidon toteutuksesta Palvelukeskus Sampolassa vastaavat sairaanhoitajat Mervi Nisukangas puh 044 44050971 mervi.nisukangas@kpsaatio.fi ja Kirsi Lustig puh. 044 4915610 kirsi.lustig@kpsaatio.fi

Asiakkaiden raha-asioiden hoito

Palvelutalon asiakkaiden raha-asioiden hoitamisesta on tehty rahankäyttösopimus, jonka palvelukeskus vastaavan lisäksi on allekirjoittanut asiakas ja mahdollinen edun/asioiden hoitaja. Sopimuksessa määritetään, kuinka asiakkaan raha-asiat Sampolassa hoidetaan.

Osa asiakkaista huolehtii raha-asioista edunvalvojan lähettäessä käyttövarat viikoittain asiakkaan käyttövaratilille itsenäisesti. Ryhmävastaava-sairaanhoitajat tukevat asiakkaita isompien hankintojen yhteydessä olemalla asiakkaan kanssa

yhteydessä edunvalvojan ja ohjaat käymällä ostoksilla asiakkaan kanssa. Asiakas huolehtii myös näissä asioinneissa raha-asioista itsenäisesti.

Enemmän raha-asioissa tukea tarvitsevat asiakkaat voivat säilyttää lompakkoa, jossa pankkikortti ja mahdolliset rahavarat, palvelutalon toimistossa sijaitsevassa rahalokerikoissa, johon vain asiakkaalla itsellä on avain. Vara-avainta säilytetään palvelukeskus vastaavan huoneessa lukollisessa avainkaapissa. Kun asiakkaat lähtevät ohjaajan tukemana kauppaan, he ottavat kukkaron mukaan rahalokerikosta. Rahan käytöstä pidetään lompakkokirjanpitoa DomaCare-asiakastietojärjestelmässä. Lompakkokirjanpitoon merkataan mahdolliset automaattinostot ja kauppastokset sekä mahdollinen viikkoraha, joka on edunvalvojan kanssa sovittu. Palvelukeskus vastaava tarkistaa kaksi kertaa vuodessa yllätystarkastuksella lompakkojen ja lompakkokirjanpidon täsmäyksen.

Monialainen yhteistyö

Palvelukeskus Sampolan asiakkaat tulevat kotikunnistaan ympäri Suomen. Yhteistyö hyvinvointialueiden kanssa sujuu vaihtelevasti riippuen alueesta. Hämeenlinnan kaupungin vammaispalvelujen kanssa pidetään asiakkaan palvelukokonaisuutta pohtivia ja palvelusuunnitelmapalavereita säännöllisesti. Kokoukset järjestetään aina tarvittaessa asiakkaan tilanteen muuttuessa ja vähintään, joka toinen vuosi palvelusuunnitelman tarkastamisen tiimoilta. Muiden hyvinvointialueiden kanssa tehtävä yhteistyö tapahtuu vaihtelevasti. Osalle asiakkaista tehdään säännölliset vammaispalvelulain mukaiset palvelusuunnitelmat kahden vuoden välein, osalle harvemmin. Asiakkaan tilanteen ja palvelutarpeen muuttuessa ollaan palvelukeskuksesta yhteydessä asiakkaan hyvinvointialueen vammaispalveluihin ja tehdään heidän kanssaan yhteistyötä siitä, että asiakas saan tarvitsemansa palvelut elämäntilanteeseen nähden.

Asiakkaan palveluja koskevissa palaverissa on aina mukana asiakas itse, hyvinvointialueen sosiaali-ohjaaja/sosiaalityöntekijä, asiakkaan ryhmävastaava - sairaanhoitaja, ohjaaja työssä ja palveluasumisessa, palvelukeskus vastaava tai vastaava ohjaaja sekä tarvittaessa toimintaterapeutti tai vastaava työvalmentaja. Kokouksiin voivat asiakkaan luvalla osallistua myös asiakkaan omaiset, edunvalvoja tai muita asiakkaan palveluverkoston kuuluvia toimijoita kuten kurojen liiton aluesihteerit. Asiakkaan ymmärtämisen ja ymmärretyksi tulemisen, asiakkaan oikeusturvan toteutumiseksi paikalle järjestetään tarvittaessa aina viittomakielen tulkki. Uudelta asiakkaalta pyydetään aina lupa tietojen luovuttamiseen ja käsittelyyn. Yhteistyö ja tiedonkulku omaisten kanssa sovitaan aina asiakaskohtaisesti ja asiakkaan luvalla.

Asiakkaiden kanssa yhteistyötä heidän asioiden hoitamiseksi tehdään myös fysioterapeuttien ja apuvälinekeskusten kanssa. Fysioterapeutit voivat käydä Sampolan kuntosalilla antamassa fysioterapiaa, jossa ohjaajat ovat mukana, jotta voivat toteuttaa yhdenmukaista linjaa asiakkaan kuntoutumisessa.

Lisäksi yhteistyötä tehdään puheterapeuttien, lastensuojelun jälkihuollon, erilaisten yhdistysten, oppilaitosten, työ- ja elinkenoelämän toimijoiden, alihankintayritysten ja muiden vammaispalvelualan toimijoiden kanssa niin yksittäisen asiakkaan, kuin asiakasryhmänkin kohdalla.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Palvelukeskus Sampolassa tehdään yhteistyötä kuntien viranomaisten kanssa yhteistyöpalavereiden ja tarkastuskäyntien osalta. Viranomaisohjeet käsitellään palvelukeskuksen henkilöstöpalavereissa, jotta tieto ohjeistuksista saavuttaa kaikki työntekijät. Palvelukeskus Sampolassa on palo- ja pelastusviranomaisten ohjeiden mukaan tehty palo- ja turvallisuussuunnitelma.

Asiakkaan tilanteen niin vaatiessa, työntekijät tekevät ilmoituksen Digi- ja väestövirastolle edunvalvonnan tarpeesta. Asiasta neuvotellaan aina asiakkaan/kunnan viranomaisen kanssa.

Henkilöstö

Palvelukeskus Sampolan palvelukeskusvastaavana toimii Maritta Ilola. koulutukseltaan sairaanhoitaja Yamk Sosiaali- ja terveystieteiden kehittäminen ja johtaminen, yhteiskuntatieteiden kandidaatti pääaineena sosiaalityö sekä AmO.

Toimisto, myynti

- Myyntireskontra, koulutukseltaan yo-merkonomi

Palvelutalo Sampolan henkilökunta 2023 syyskuussa

- Vastaava ohjaaja koulutukseltaan lähihoitaja, ohjaustoiminnan artemoni (AMK) ja AmO
- Yhdeksän kokopäivästä ja viisi osa-aikaista ohjaajaa (joista neljä 50 % ja yksi 60% täydestä työajasta) Koulutukseltaan 8 sosiaali- ja terveysalan perustutkintoa ja viittomakielen tulkki amk (työsuhde päättyy 30.9.2023)
- Kaksi sairaanhoitajaa/ryhmävastaavaa, jotka ovat koulutukseltaan sairaanhoitaja amk (joista toinen työskentelee 90% täydestä työajasta)
- Lisäksi palvelutalossa oppisopimuksella opiskelee yksi henkilö lähihoitajaksi.

Kotiin annettavat Palvelut

- 4.9 alkaen osa-aikainen ohjaaja 80%, koulutukseltaan sairaanhoitaja AMK
- Yksi kokopäiväinen ohjaaja, koulutus sosiaali- ja terveysalan perustutkinto
- Yksi osa-aikainen ohjaaja 80 %, koulutukselta kasvatustieteiden ja ohjausalan perustutkinto jää äitiyslomalle 19.10.2023

Palvelutalon ja kotiin annettavien palveluiden lähiesimiehenä toimii vastaava ohjaaja

Työkeskus Sampolan henkilökunta

- Vastaava työvalmentaja, koulutuksenaan teknisen alan ammattitutkinto, sosiaali- ja terveysalan perustutkinto, tuotantomestariutkinto, työvalmentajatutkinto sekä johtamisen erikoisammattitutkinto
- Ryhmävastaava, toimintaterapeutti koulutukseltaan toimintaterapeutti amk.
- 1 työvalmentaja, koulutuksenaan tekniikko ja työvalmentajan tutkinto
- 5 kokopäiväistä ohjaajaa koulutuksenaan 1 ohjausalan artemi amk/ vktulkki, 2 ohjausalan tutkintoa ja 2 sosiaali- ja terveysalan perustutkintoa

Työkeskuksessa lähiesimiehenä sosiaalihuoltolain mukaisessa työllistämistä tukevassa toiminnassa toimii vastaava työvalmentaja. Työ/päivätoiminnassa ryhmävastaavana ja lähiesimiehenä toimii toimintaterapeutti.

Sijaisia pyritään saamaan aina, kun tulee sairaustapauksia sekä suunnitellusti loma-ajoille. Sijaisia on mahdollista käyttää aina tarvittaessa. Viime aikoina sijaisten saaminen on ollut haasteellisempaa kuin aiemmin. Sijaisten käytöllä pyritään varmistamaan, että henkilöstöä on aina riittävästi paikalla. Tarvittaessa ohjaajat joustavat työvuoroissa, esim. tekemällä pidempiä työvuoroja, jotta työntekijämäärä on riittävä. Vastaava ohjaaja ja vastaava työvalmentaja toimivat lähiesimiehinä toimipisteissään. He käyttävät työajastaan noin 40 % toiminnan suunnitteluun ja hallinnollisiin tehtäviin. Henkilöstön esimiehenä toimii palvelukeskusvastaava.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palvelukeskus Sampolassa noudatetaan yksityisen sosiaalialan työehtosopimusta. Työntekijöiden palkkaus määräytyy tes:n mukaisesti. Työntekijän rekrytoinnissa noudatetaan säätiön rekrytointiohjetta. Rekrytoinnissa kiinnitetään erityisesti huomiota työntekijän sopivuuteen Palvelukeskus Sampolaan. Perusvaatimuksena on sosiaali- tai terveydenhuollon peruskoulutus tai riittävä ohjausalan koulutus. Toiminnassamme on tärkeää osaamisen monipuolisuus ja tämä korostuu myös asiakaskunnassamme, jonka ikäjakauma on 19-79 vuotta. Työnhakijalta toivotaan viittomakielentaitoa tai edellytetään viittomakielen opiskelua. Työssä tarvitaan viittomakielentaitoa, koska palvelukeskuksen asukkaat ovat pääsääntöisesti kuuroja viittomakielisiä. Eduksi katsotaan työnhakijan kokemus, kiinnostus ja halu työskennellä viittomakielisten/muuta kommunikaatiotukea tarvitsevien parissa. Työpaikkailmoituksessa tuodaan esille edellä mainittujen seikkojen lisäksi se, että työ on monipuolista. Työnhakijan koulutustausta tarkistetaan aina Suosikki- tai Terhikki -rekisteristä jo hakuvaiheessa. Palvelukeskus Sampolassa tehtävä työ on itsenäistä ja vastuullista, asiakkaan kotona/työkeskuksessa tehtävää ohjaustyötä. Työnhakijan soveltuvuudella ja suosituksilla on merkitystä valintaa tehdessä. Alle 18-vuotiaiden lasten kanssa työskentelyltä vaaditaan rikostaustaote lasten kanssa toimimiseen.

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydenniskoulutukset

Uuden työntekijän aloittaessa työn Palvelukeskus Sampolassa varataan hänen perehdytykseensä riittäväsi aikaa. Uusi työntekijä toimii muiden työntekijöiden kanssa aamu- ja iltavuorossa useamman päivän. Kun uusi työntekijä itse ja muut Sampolan työntekijä arvioivat, että työntekijällä on jo riittävästi tietoa ja osaamista, voi hän toimia vuorossa itsenäisesti. Palvelukeskus Sampolassa on perehdytyksen muistilista, jossa kuvataan kaikki ne asiat, jotka tulee kertoa ja opastaa uudelle työntekijälle. Muistilistaan merkitään, milloin asia on käyty läpi. Uuden työntekijän kanssa käydään yhdessä läpi Sampolan omavalvontasuunnitelma, turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat sekä lääkehoitosuunnitelma. Työntekijän perehdytykseen osallistuvat kaikki palvelukeskuksen työntekijät. Päävastuu perehdytyksen toteutumisesta on vastuu ohjaajalla.

Työkeskuksen ohjaajilla on oma perehdytysuunnitelma, jossa käydään läpi toimintamallit ja vastualueet. Työkeskuksessa on käytössä perehdytyskansiot sekä toimihenkilöille että työkeskustyöntekijöille.

Kuurojen Palvelusäätiössä on käytössä sosiaali- ja terveystieteiden verkko-oppimisympäristö Skhole. Työntekijöiden täydennyskoulutuksessa sekä muussa koulutuksessa hyödynnetään Skholen tarjoamaa laajaa koulutustarjontaa. Ensiapu- ja sammuuskoulutukset järjestetään säännöllisesti kolmen vuoden välein. Koulutustoiveita kysytään henkilökunnalta säännöllisesti.

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.

Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet Kuurojen Palvelusäätiössä: Ilmoitus tehdään kirjallisena ja toimitetaan oman palvelukeskuksen johtajalle, joka vastaa ilmoituksen eteenpäin toimittamisesta laissa määritellyllä tavalla. Ilmoitus toimitetaan myös tiedoksi palvelujohtajalle.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle. 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 tuodaan säätiön keskustoimiston johtoryhmään.

Palvelukeskus Sampolassa muistutus osoitetaan:
Palvelukeskusvastaava Maritta Ilolalle

Osoite Brahenkatu 26, 13100 Hämeenlinna

puhelinnumero 0407411545

sähköposti maritta.ilola@kpsaatio.fi

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Palvelukeskus Sampolan 2005 valmistuneet tilat muodostuvat palvelutalosta ja työkeskuksen työtiloista. Sen lisäksi on yhteinen ruokasali ja toimistotiloja sekä teknisiä tiloja. Palvelutalossa on 20 asuntoa ja yksi seitsemän asuinhuoneen ryhmäasunto yhteiskeittiöllä sekä tukiasuntoja palvelukeskuksen läheisyydessä. Asiakkaiden yhteisiä tiloja ovat kerhuhuone, kuntosali, luova- ja aistihuone. Iltaisin tapahtumia järjestetään myös päivätoimintatiloissa. Uusi esteetön oleskelupiha mahdollistaa vapaa-ajan yhdessäolon ja erilaiset harrastetoiminnot ulkona. Lisäksi meillä on kesällä 2023 valmistunut monikäyttöinen ryhmätoimintatila, joka on helposti muokattavissa eri käyttötarkoituksiin.

Työkeskuksen puolella on kuusi erillistä työ/toimintaosastoa kahdessa kerroksessa.

- Puuosasto
- Pakkaus- ja tekstiiliosasto
- Alihankinta- ja sitomo-osasto
- Kokoonpano- ja harjatyöosasto
- Verhoomo- ja ompelimo -osasto
- Huolto- ja ulkotyöosasto

Työosastojen työkalut ja konekanta on nykysäännösten mukaisia ja mm. työturvallisuutta valvotaan yhdessä työterveyshuollon kanssa.

Rakennuksessa on huomioitu myös näkövammaisten ja kuurosokeiden tarpeet. Värit, materiaalit ja valaistus on valittu näköongelmien helpottamiseksi. Häikäisyjä vähentävät myös sälekaihtimet ja rullaverhot. Hahmottamisen helpottamiseksi on sisätiloissa käytetty vahvoja kontrasti värejä. Vaihtelevat materiaalit seinissä ja lattioilla kertovat uuteen tilaan astumisesta.

Osaan asuntoja ja toimintatiloja on asennettu ilmalämpöpumppuja, joilla turvataan työskentelyyn sopiva lämpötila myös kesähelteillä.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla.

Kameravalvonnan tarkoituksena on turvallisuuden ja omaisuuden suojan varmistaminen. Tietoa saadaan kameroista, joita on sijoitettu Palvelukeskuksen ulko- ja sisätiloihin.

1 videotallenninta (NVR, verkkovideotallennin)

Master-tallennin (yksi tallentimista)

Asiakasohjelmat:

System Manager

Workstation

WebClient (valinnainen)

DVR- tai NVR-tallentimet tallentavat videota analogisilta tai IP-kameroilta ja kirjoittavat sen kiintolevyille. Järjestelmää käytetään paikallisesti tai etäkäytöllä asiakasohjelmien avulla: System Manager, Workstation ja WebClient.

System Manager käytetään järjestelmän hallintaan ja ohjaukseen ja Workstation ja WebClient käytetään järjestelmän operointiin, eli reaaliaikaisen ja tallennetun materiaalin tarkastelemiseen ja viemiseen. Niitä käytetään myös laitteiden, kuten PTZ-kameroiden ja I/O-laitteiden, operointiin.

Valvontakameroita voi seurata ja tallenteita hakea tietokoneelta, joka on suojattu salasanoin. Valvontanauhoja takautuvasti katsoo vain poliisi, mikäli epäillään rikoksen tapahtuneen.

Kulunvalvontaa suoritetaan myös Esmikko-kulunvalvontajärjestelmällä, jolla pystytään määrittelemään asukkaiden pääsy muihin tiloihin (sähköiset lukot sekä mm. omat saunavuorot). Saman järjestelmän työaikapäätteen työaikavalvonnalla määritellään myös työkeskuksen työaikaseuranta (määrittelee toimintarahaa ja palkanmaksun perusteen), sekä lounaspäätteellä mahdolliset ruokailumaksut (ruokailuseuranta).

Palveluasunnon asiakkailta on mahdollisuus hälyttää apua vuorokauden jokaisena tuntina, osalla asiakkailla on henkilökohtainen hälytys. Hälytys ohjautuu ohjaajien puhelimiin, jossa hälytys soi ja puhelin värisee. Hälytysjärjestelmän toimivuus tarkastetaan ohjaajien toimesta säännöllisesti (kerran kuukaudessa). Hälytysjärjestelmä myös paikantaa asiakkaan/hälyttäjän Palvelukeskus Sampolan tiloissa, jolloin apu saadaan nopeammin perille. Yleisiin tiloihin on asennettu hälytinpainikkeita, joilla asukas tai työntekijä voi hälyttää apua kyseiseen tilaan.

Ohjaajilla on käytössä työasuun kiinnitettävät turvahälyttimet, joilla he voivat arkisin klo 8-16 hälyttää talon sisäisesti apua. Hälytys siirtyy tuolloin tiedoksi toisten ohjaajien puhelimiin. Iltaisin ja viikonloppuisin turvahälytys siirtyy Sol-vartiointi- ja turvapalvelulle.

Hälytyslaitteiden toiminnasta vastaa

Vastaava ohjaaja

Maritta Ilola

Brahenkatu 26, 13100 Hämeenlinna

puhelinnumero 040 741 1545

maritta.ilola@kpsaatio.fi

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Palvelukeskus Sampolassa on käytössä asiakkaan omaa toimintakykyä lisääviä/tukevia laitteita osa niistä on yksilöllisenä apuvälineinä apuvälineyksikön myöntämiä apuvälineitä kuten rollaattori, pyörätuoli, kuulolaite, nosturi, verensokerimittarit. Näiden yksilöllisten välineiden ja laitteiden huollosta vastaa myöntäjätaho. Henkilöstön huomattaessa laiteessa häiriö se raportoidaan asiakastietojärjestelmään ja ollaan yhteydessä laitteen myöntäjä tahoon huollon tai uuden laitteen saamiseksi.

Asiakkaiden hoidossa ja huolenpidossa käytetään myös yhteiskäytössä olevaa laitteistoa kuten verenpaine- kuume- ja saturaatiomittari, joiden kunnosta ja kalibroinnista huolehditaan itse. Samoin Sampolassa on käytössä kaksi omaa sairaalasänkyä sekä nosturi, joiden huollosta on tehty huoltosopimus ulkopuolisen firman kanssa. Huoltofirma tekee lainvaatimat säännölliset tarkastukset automaattisesti ja jos tarkastusten välissä huomataan niiden toiminnassa häiriötä, ollaan heihin yhteydessä.

Aina uuden laitteen tai tavaran tullessa laitteen myöntäjä taho tai Sampola järjestää henkilöstölle koulutuksen kyseiseen laitteeseen. Uuden työntekijän perehdytyksessä käydään läpi terveydenhuollon laitteiden käyttöön liittyvä ohjeistua ja käyttö. Laitteiden käyttöohjeita säilytetään ohjaajien toimistossa käyttöohjekansiossa tai niitä tutkitaan laitteen valmistajan sivuilta.

Terveydenhuollon laitteiden vastuuhenkilönä toimii Mervi Nisukangas puh 044 44050971 mervi.nisukangas@kpsaatio.fi ja Kirsi Lustig puh. 044 4915610 kirsi.lustig@kpsaatio.fi

Nosturin ja sairaalasänkyjen huollosta ja vuositarkastuksesta vastaa Allumedical oy.

8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Palvelukeskus Sampolassa on käytössä DomaCare asiakastietojärjestelmä. Tietojärjestelmään on pääsy yksilöidyllä käyttäjätunnuksella, joka on suojattu salasanalla. Käyttöoikeuden ja sen laajuuden määrittelee palvelukeskus vastaava.

Asiakastietojen suojauksesta on varmistuttu käyttäjäkohtaisella oikeuksien määrittelyllä. Työntekijän oikeudet on rajattu palvelukeskuksen asiakkaisiin. Asiakkaiden ollessa asiakkaana yhtä aikaa palvelutalossa, työkeskuksessa ja kotiin annettavissa palveluissa, ei rajoituksia ole palvelukeskuksen sisällä tehty.

Säätiön tietosuojavastaavana toimii Janne Rintamäki. Ohjelmiston teknisestä suojauksesta vastaa toimittaja Innovia oy. Palveluntuottajan yhteyshenkilönä toimii toimitusjohtaja Ilkka Jussila.

Työntekijöiden henkilötietoja on työvuoro-ohjelmisto TyövuoroVelhossa ja hr-ohjelmisto Mepcossa. Palvelukeskus vastaavalla ja vastaavalla ohjaajalla on laajat käyttöoikeudet näihin molempiin ohjelmiin. Toisena henkilönä vastaavan ohjaajan lisäksi työvuorosuunnittelussa toimii Jaana Sarajarvi ja hänellä on käyttöoikeus

TyövuoroVelhoon työvuorosuunnittelijana, myös vastaavalla työvalmentajalla on työvuorosuunnittelijan oikeudet. Muilla työntekijöillä on oikeudet vain omiin tietoihin.

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

Palvelukeskus Sampolassa asiakaskirjaukset tehdään Domacare-asiakastietojärjestelmään. Työntekijöille suositellaan, että kirjaukset tehdään viipymättä ja mielellään useampi kirjaus päivässä. Jos kirjauksissa havaitaan jotain epäasiallisuuksia, palvelukeskus vastaava ja vastaava ohjaaja ottavat asian keskusteluun. Työntekijöille on järjestetty koulutusta asiakaslähtöiseen kirjaamiseen. Uuden työntekijän perehdytyksessä käydään läpi asiakaskirjauksen periaatteita. Kirjauksissa korostuu asiakaslähtöisyys, asiakkaan kunnioittaminen ja itsensä määräämisoikeuden toteutuminen.

Perehdytyksen aikana käydään läpi tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvät asiat. Jokainen työntekijä allekirjoittaa sitoumuksen, jossa hän sitoutuu noudattamaan vaitiolovelvollisuutta ja saamiaan sosiaalihuollon asiakastietojen käyttämättä jättämistä omaksi tai toisen hyödyksi tai vahingoksi. Työntekijät suorittavat tietoturva ja tietosuoja verkkokoulutuksen ja tekevät siitä lopuksi tentin Skhole verkko-oppimisympäristössä.

Kuurojen Palvelusäätiössä on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste ja se on nähtävillä yleisillä ilmoitustauluilla. Tietosuojavastaavana toimii Janne Rintamäki, puh. 044 335 0685, janne.rintamaki@kpsaatio.fi

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

Palvelukeskus Sampolan asiakkaiden ikähaitari on hyvin laaja, 18-79 vuotta. Kuurouden ja kuurosoikeuden lisäksi asiakkailla on psyykkisiä ja neurologisia ongelmia, kehitysvammaisuutta sekä kielen kehityksen viiveestä johtuvia haasteita. Asiakkaiden yksilöllisten palvelujen rakentaminen eri-ikäisille ja erilähtökohdissa oleville asiakkailla on erittäin tärkeää. Näiden huomioiminen henkilöstöresursseissa ja mitoituksessa on tärkeää. On tärkeää myös, että jatkossakin työyhteisössä on moniammatillista osaamista, henkilöstöä koulutetaan sekä tuetaan työtapojen kehittämisessä ja toteutuksessa. Tiukkenevassa työntekijätilanteessa on tärkeää

pitää osaavista, tekevästä ja innokkaista työntekijöistä kiinni huolehtimalla työssäjaksamisesta ja työhyvinvoinnista.

Asioiden digitalisoituminen asettaa haasteita asiakkaille ja samoin henkilökunnalle. Digitalisaatiossa mukana pysyminen asettaa vaatimuksia henkilöstön työskentelylle ja osaamiselle toimia erilaisissa digitaalisissa ympäristöissä. Digitaitojen vahvistaminen onnistuu vain digitaalisia palveluja käyttämällä ja jatkuvalla koulutuksella.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Hämeenlinna 29.9.2023

Maritta Ilola, Palvelukeskusvastaava