



OMAVALVONTASUUNNITELMA 2023

Palvelukeskus Runola

Kotihoito



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	12
7 ASIAKASTURVALLISUUS	15
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	19
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	20
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	20



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Kuurojen Palvelusäätiö sr, Y-tunnus 0116651-2

Palvelukeskus Runola, Tuulaakitie 2, 90560 Oulu

Runolan Kotihoito

Esihenkilö: Ritva Heikkinen

Puhelin: 044 7847849

Sähköposti: ritva.Heikkinen@kpsaatio.fi

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran lupa 8.10.2021

Valviran myöntämä lupa yksityisten ympärivuorokautisten ja ilmoituksenvaraisten sosiaalipalvelujen tuottamiseen. Valviran luvassa on ilmoituksen varaisia kotipalvelun paikkoja 7. Toiminnalle on vastuu- ja potilasvakuutus, jotka ovat voimassa toistaiseksi.

Runolan kotipalvelussa ei ole alihankintana ostettuja palveluita.

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omaavonnan vastuuhenkilöinä toimivat Kirsi Latva-aho kirsi.latva-aho@kpsaatio.fi puh. 050 5130654 ja Ritva Heikkinen ritva.heikkinen@kpsaatio.fi puh. 044 7847849 vastaten palvelukeskuksensa omaavonntasuunnitelmien päivittämisestä, seurannasta ja viestinnästä henkilöstölle. Omaavonntasuunnitelman eri osaluille on nimetty vastuuhenkilöitä palvelukeskuksen henkilöstöstä ja päivitystä tehdään yhteistyössä. Omaavonntasuunnitelman asioista keskustellaan yt-kokouksissa, henkilökuntakokouksissa ja viikkopalavereissa. Jokainen henkilökuntaan kuuluva tutustuu omaavonntasuunnitelmaan ja sen liitteisiin.

Palvelukeskus Runolassa tehdään oma omaavonntasuunnitelma kaikista palveluista.

Omaavonntasuunnitelman seuranta

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

Omaavonntasuunnitelman julkisuus

Omaavonntasuunnitelma on julkisesti luettavissa Kuurojen Palvelusäätiön www.kpsaatio.fi sivuilla. Se on myös luettavissa palvelukeskus Runolan aulatilassa asiakkailta ja omaisilla. Kuurojen Palvelusäätiön sisäiseen kvj-verkkoon (kuulovammaisjärjestö) on luotu yhteiset kansiot, johon jokaisella vakituisella ja pidempiaikaisella sijaisella on tunnukset. Kansioihin on tallennettu kaikki Runolan omaavonnta- ja toimintasuunnitelmat.



3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Kuurojen Palvelusäätiö sr edistää kuurojen ja kuurosokeiden ihmisten hyvinvointia ja osallisuutta tarjoamalla yksilöllisiä, moniammatillisia erityispalveluja, viittomakielistä vuorovaikutusta, yhteisöllisyyttä sekä vertais-tukea. Toiminnan perustana on motivoitunut ja osaava henkilöstö.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Keskeiset arvomme ovat asiakkaan kunnioittaminen ja tasavertainen kohtaaminen, toiminnan oikeudenmu-kaisuus ja vastuu sekä positiivinen ilmapiiri.

Rakennamme yhdessä hyvää arkea luomalla kuuroille ja kuurosokeille ihmisille mahdollisuuksia tulla kuul-luksi ja tuntea kuuluvansa yhteisöön sekä kehittämällä toimintaa asiakkaiden näkökulmasta ja tarpeista. Edis-tämme sosiaalisia vuorovaikutustilanteita. Arkipäivän työssämme keskitymme aktiiviseen ja asiakasta kiin-nostavaan ohjattuun virkistystoimintaan. Korostamme yksilöllisen palveluiden toteuttamissuunnitelman merkitystä.

Rakennamme yhdessä hyvää arkea turvaamalla motivoituneen ja osaavan henkilöstön riittävyyden myös tu-levaisuudessa. Panostamme henkilöstösuunnitteluun, työyhteisöjen hyvinvoinnin kehittämiseen, yhtenäis-ten toimintatapojen luomiseen ja henkilöstön koulutukseen.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskienhallinnan tavoitteena on tunnistaa, dokumentoida ja ehkäistä poikkeamat ja määrittää korjaavat toi-menpiteet sekä vastuuhenkilöt. Havaitut poikkeamat käsitellään ko. toimintaohjeen mukaisesti. Riskienhal-linnassa tapahtuvista muutoksista tiedotetaan henkilöstölle henkilökuntakokouksissa ja tilannekohtaisesti arvioitavan tarpeen mukaan mm. asiakkaiden läheisille sekä muille yhteistyö tahoille.

Toiminnan riskejä arvioidaan työsuojelun toimintasuunnitelmassa, haasteelliseen käyttäytymisen hallinnan toimintasuunnitelmassa, elintarvikehygienian omavalvontasuunnitelmassa, vakavien infektioitautien ja hel-teiden hallinnan valmiussuunnitelmassa, palo- ja pelastussuunnitelmassa sekä ulkoisen väkivallan uhan toi-mintaohjeessa.

Kotihoidossa riskejä voi aiheutua esim. fyysisestä toimintaympäristöstä kotona, toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Riskien hallinnan edellytyksenä on työyhteisön avoimuus ja turvallinen ilmapiiri, jossa niin työntekijät, asiakkaat kuin heidän omaiset uskaltauvat tuoda esiin esim. työn laatuun ja turvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Kotihoidossa olevien asiakkaiden lääkehoitoon liittyvät riskitekijät ja poikkeamat on kuvattu tarkemmin lää-kehoitosuunnitelmassa.

Kotihoidotyön riskejä arvioidaan jokaisella kotikäynneillä. Riskitekijöitä ovat kaikki mahdolliset vaaratilanteet kotona, jotka liittyvät mm. liikkumiseen, päivittäisiin toimintoihin ja jokapäiväisiin kodinhoitotöihin. Kotikäyn-neillä perehdytään asunto-olosuhteisiin, kodin eri tiloihin ja niissä oleviin välineisiin. Riskikartoitusta tehdään haastatteleamalla asiakasta ja omaisia sekä tekemällä aistivaraisia havaintoja kotikäyntien yhteydessä. Mikäli riskitekijä liittyy asiakkaan kotiin tai häneen itseensä, on asiakasta kuultava asiassa ja ratkaisua pohdittava yhdessä. Riskikohdat pyritään muuttamaan asiakkaan suostumuksella yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa



myös omaisten kanssa. Työntekijällä on velvollisuus ja vastuu tuoda esiin havaitsemansa riski- ja vaaratilanteet. Myös muiden yhteistyö tahojen kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä riskien minimoimiseksi. Kotona asiakasta ohjataan turvallisen arjen sujumiseen. Mahdollinen asiakkaan liikuntarajoitteisuus huomioidaan esteettömillä kulkureiteillä alkaen pienistä kodin kalustamisista isompiin muutostöihin.

Jos asiakkaan terveydentilassa havaitaan muutosta kotikäynnin aikana, keskustellaan tilanteesta asiakkaan ja omaisten kanssa. Jatko toimenpiteistä sovitaan yhdessä. Asiakkaan tietoja ei luovuteta omaisille ilman asiakkaan suostumusta. Tarvittaessa otetaan yhteys omaan hyvinvointi keskuksen /hoitavaan lääkäriin, mikäli tilanteen seuraaminen kotona ei ole enää riittävää. Tiedot kirjataan DomaCare-asiakastietojärjestelmään, jotta kaikilla kotihoidon ohjaajilla on ajan tasalla olevat tiedot asiakkaista. Kotihoidon asiakastietoja kirjataan myös Lifecare-tietojärjestelmään. Kahden tietojärjestelmän käyttöön liittyy tietoturvariski, joten tietojen siirtoon on kiinnitettävä erityistä huomiota.

Kotihoidon asiakkaiden sairastuessa vakaviin virusinfektioihin hoidon ja avun tarve kasvaa huomattavasti. Tarpeeseen vastataan lisäämällä kotikäyntien määrää ja kotikäyntejä tekevät ohjaajat sovitaan erikseen. Kotikäyntien aikana huomioidaan riittävä suojavälineistö. Kotikäynneillä arvioidaan asiakkaan terveydentila. Asiakasta ohjataan asianmukaiseen kotihoitoon ja tarvittaessa otetaan yhteyttä omaan terveysasemaan. Yhteistyö ja tiedottaminen omaisten ja muiden hoito tahojen kanssa korostuvat jatko suunnitelmien arvioinnissa.

Infektioiden ennaltaehkäisyssä hoitohenkilökunnan ja asiakkaan hyvällä käsihygienialla on tärkeä rooli. Kotikäynneillä kiinnitetään erityistä huomiota myös WC- ja pesutilojen asianmukaiseen puhtauteen. Kotikäynneillä työntekijän on tärkeä suojata itsensä tautien leviämisen estämiseksi.

Ikääntyneet ja pitkäaikaissairaat ovat herkimpiä kuumuuden haittavaikutuksille. Asiakkaita ja omaisia tiedotetaan vaaroista ja helteisiin varautumisesta. Helteiden haittavaikutuksiin, asiakkaan yleisvointiin, asunnon lämpötilaan, riittävään nesteytykseen ja oikeanlaiseen pukeutumiseen kiinnitetään kotikäynneillä erityistä huomiota. Oulun kaupungin ohjeistus kotona asuville asiakkaille helteisiin varautumisesta jaetaan asiakkaille.

Asiakastyö kodinomaisissa olosuhteissa voi olla työntekijälle fyysisesti ja psyykkisesti kuormittavaa. Kodin tilat ovat usein ahtaat ja epäkäytännölliset hoitotyöhön ja apuvälineiden käyttö voi luoda haasteita. Yksin työskentely vaatii työntekijältä joustavuutta ja luovuutta. Kotihoidon työntekijältä vaaditaan hyvää stressinsieto- ja päätöksentekokykyä.

Työsuojelu

Palvelukeskus Runolassa 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 6-8 kertaa vuodessa. Henkilöstöllä on mahdollisuus tuoda kysymyksiä ja toiveita yt-toimikunnan käsittelyyn.

Kuurojen Palvelusäätiöön on perustettu vuoden 2022 alussa säätiötasoinen yt-toimikunta. Jokaisesta palvelukeskuksesta on oma edustaja. Toimikunta pitää etäyhteyksin palavereita 2-4 kertaa vuodessa. Palvelukeskuksien edustajat tuovat yhteiseen keskusteluun omissa palvelukeskuksissa esiin tulleita 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

Haasteellisen 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. Hoitavan lääkärin ja mahdollisesti myös omaisten kanssa etsitään ratkaisuja asiakkaiden käytöshäiriöihin.

Kotihoidossa yksin työskenteleminen saattaa luoda riskitilanteita ja vaatii työntekijältä usein nopeaa ja itsenäistä päätöksentekokykyä. Yksin työskentelyyn liittyvät vaarat pyritään huomioimaan jo ennen kotikäyntien aloittamista. Myös uuden työntekijän perehdytyksessä näihin asioihin kiinnitetään erityistä huomiota.

Elintarvikehygieniä

Elintarvikehygieniä ja kodin yleiseen puhtaanapitoon kiinnitetään huomiota kotikäyntien yhteydessä. Jos kotikäynneillä huomataan epäkohtia, ne pyritään korjaamaan välittömästi. Tarvittaessa asiakasta avustetaan ulkopuolisen siivouspalvelun hankinnassa. Kotikäyntien yhteydessä tarkistetaan jääkaapin siisteys ja ruokien syöntikelvollisuus aistivaraisesti. Keittiön siivousvälineiden asianmukaisuutta ja puhtautta valvotaan ja tarvittaessa ohjataan hankkimaan uusia. Myös muita ruuan säilytystilojen asianmukaisuutta arvioidaan aistivaraisesti kotikäynneillä. Omaisten kanssa tehdään myös yhteistyötä, jotta elintarvikehygieniä ei aiheuta terveydellisiä riskejä.

Henkilökuntaa opastetaan hygieenisiin työtapoihin ja heiltä edellytetään hyvää henkilökohtaista hygieniää sekä asianmukaista työasua. Kaikilla työntekijöillä on oltava hygieniäosaamistodistus.

Jätehuollossa noudatetaan kodinomaista jätteiden lajittelua. Keittiön jäteastiat tyhjenetään käyntien yhteydessä. Jätteet lajitellaan taloyhtiön ohjeiden mukaisesti.

Infektio tartuntojen ehkäiseminen

Vakavat infektioaudit voivat olla uhka asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuudelle. Erityisesti tämä koskee asiakkaita, joiden immunitetti on laskenut esim. iän ja kroonisten sairauksien seurauksena. Kotikäynneillä infektioita pyritään estämällä huolehtimalla hyvästä käsihygieniasta niin työntekijän kuin kodin asukkaiden kohdalta.

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 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-hepatiititrokotus. Myös STM:n (Sosiaali- ja terveysministeriö) ohjeistuksen mukainen Covid 19-viruksen vastainen rokotussuojaus on toteutunut koko henkilöstössä.

Asiakkaita kannustetaan ottamaan vuosittain kausi-influenssarokotus. Asiakkaan kanssa selvitetään rokotusajankohta ja paikka ja tarvittaessa avustetaan ajan varaamisessa. Myös Runolan terveydenhoitaja voi käydä rokottamassa kotona.



Covid 19-viruksen suojautumiseen on valmistauduttu. Palvelukeskuksessa on varattuna riittävästi henkilöstölle suojaamia. 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 hygieniahoidon liittyvissä asioissa voi kysyä neuvoa Oys:n hygieniahoitajilta 040-5062094.

Sijaistamisen turvaamiseksi meillä on sijaislistalla henkilöitä, jotka ovat työskennelleet meillä esimerkiksi vuosiloman sijaisina kesällä, he tuntevat asiakkaat ja Runolan toiminnan. Moni heistä osaa ainakin tukiviittomia. Jos ulkopuolisia sijaisia ei saada, voimme akuutissa tilanteessa siirtää sisäisesti toisesta työpisteestä työntekijän. Pyrimme infektio- ja korona-aikana mahdollisimman keskitettyihin asiakaskontakteihin. Työpisteet sijaitsevat samassa rakennuksessa, joten sisäisille siirroille ei ole estettä. Kotihoidossa työskentelevältä edellytetään aina viittomakielen taitoa. Kotihoitoon ulkopuolisia sijaisia ei juurikaan saada, vaan puuttuvan henkilön sijaistaa palvelutalossa viittomakieltä osaava henkilö ja palvelutaloon otetaan sijainen.

Lyhytaikaisilla sijaisilla/opiskelijoilla ei ole omia tunnuksia asiakastietojärjestelmään. Opiskelijat eivät työskentele yksin, vaan aina vakituisen henkilöstön kanssa. Opiskelija kirjaa ohjaajan avatessa omilla tunnuksilla asiakastietojärjestelmän ja laittaa oman nimen kirjauksen loppuun. Ohjaaja on paikalla, kun hänen tunnuksillaan on avattu asiakastietojärjestelmä. Työsopimuksella olevat uudet henkilöt saavat työsuhteen alkaessa työpaikan avaimet ja omat tunnuksot asiakastietojärjestelmään Runolan toimistolta.

Jos uuden työntekijän tarve on tiedossa jo työvuorojen suunnitteluvaiheessa, hänelle huomioidaan suunnittelussa työpisteestä perehdyttävä. Uusi työntekijä tutustuu asukkaisiin ja talon toimintaan kokeneen ja viittomakielentaitoisen työpaikkaperehdyttäjän mukana. Toimistotyöntekijä, lähiesihenkilö, terveydenhoitaja, työsuojeluvaltuutettu ja työpisteen perehdyttävä käyvät uuden henkilön kanssa oman vastualueensa tehtävät läpi perehdytyskaavakkeen mukaan. Tietojärjestelmän käytön opastus sisältyy perehdytysohjelmaan. Perehdytys päättyy lähiesihenkilön kanssa käytävään loppukeskusteluun, jossa on mahdollisuus palata epäselviksi jääneisiin asioihin. Perehdytyksen päättymisestä tehdään kirjallinen päätös, jossa on työntekijän ja työnantajan allekirjoitus.

Kodin turvalaitteet

Kotona asiakkaalla voi olla käytössä monenlaisia turvalaitteita, esimerkiksi turvapuhelin, turvaranneke, ja palohälytín. Käytössä olevat turvalaitteet testataan kerran viikossa/kuukaudessa laitteesta riippuen. Vikatilanteissa otetaan yhteyttä huoltoon.

Asiakkaita avustetaan turvalaitteiden hankinnassa ja opastetaan niiden käytössä. Muistisairaiden asiakkaiden turvalaitteiden käyttöä ohjataan säännöllisesti.

Asiakkaan kotona liikkumista turvataan tarvittaessa suunnittelemalla yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa huonekalut ja liikkuminen asunnossa mahdollisimman helpoksi ja turvalliseksi.

Paloturvallisuus

Kodin paloturvallisuuteen kiinnitetään huomiota kotikäynneillä. Jos asiakkaalla on kuulo- tai näkörajoitteisuus, heitä avustetaan asianmukaisilla paloturvallisuuden apuvälineiden hankinnassa. Kodin palovaroittimen toimivuus testataan kerran kuussa kotikäynnillä. Kodin sähkölaitteiden kuntoa arvioidaan silmämääräisesti kotikäynneillä. Puutteista ja epäkohdista huomautetaan heti asiakasta ja asiaa viedään eteenpäin tilanteen korjaamiseksi. Asiakasta ohjataan asianmukaiseen ja turvalliseen keittiölieden käyttöön. Tarvittaessa avustetaan keittiön turvatekniikan hankinnassa. Kynttilöiden polttamisessa ohjataan äärimmäiseen varovaisuuteen ja sisätiloissa tupakointia pyydetään välttämään. Asiakkaita opastetaan myös saunatilojen asianmukaiseen käyttöön ja muistutetaan, että kodinkoneita ei voi jättää päälle ilman valvontaa. Jos asiakas terveydentilaltaan ei kykene huolehtimaan kodinkoneiden valvonnasta, tulee koneiden käyttö rajoittua kotikäyntien ajalle.



Tarvittaessa avustetaan kodin eri turvalaitteiden hankinnassa. Kotikäynneillä huolehditaan kulkureittien esteettömydestä.

Varautuminen erilaisiin häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin

Asiakkaiden taloyhtiöissä on oma kiinteistöhuolto, johon ohjaaja voi olla kotikäynnillä yhteydessä erilaisissa häiriötilanteissa, jos asiakas tarvitsee viittomakielistä tukea ja apua asioiden selvittelyssä.

Jos asuinkiinteistössä tehdään veden sulkua vaativaa remonttia, taloyhtiön tiedote tulee hyvissä ajoin asiakkaalle ja on nähtävissä yleensä asuintalon ilmoitustaulullakin. Varmistetaan kotikäynneillä, että asiakkaalla on tiedossa tuleva vesisulku. Vesisulun ajaksi varataan riittävästi juomavettä ja ajoitetaan esimerkiksi suihkukäynnit ennen tai jälkeen vesikatkoa. Äkillisissä vesi-, sähkö- ja lämpökatkoksissa ollaan yhteydessä taloyhtiön kiinteistöhuoltoon lisätiedon saamiseksi.

Lämmönjakelun katkoksen tullessa asiakkailla on esimerkiksi lisähuopia omissa asunnoissaan ja jos katkos on pidempi, lisätään vaatetusta. Myös turhia huonetuuletuksia vältetään. Tiedotetaan omaisille tilanteesta.

Jos asiakkaan ravinnonsaannissa tulee häiriötilanne, olemme yhteydessä omaisiin. Jos omaisten ei ole mahdollista auttaa, järjestämme asiakkaalle esimerkiksi kauppakassi palvelun tai tarvittaessa selvitetään mahdollisuutta ateriapalveluun.

Asiakkaan sairastuessa esimerkiksi koronavirustautiin, toimimme Oys:n infektioyksikön ohjeiden mukaan. Olemme myös yhteydessä omaisiin. Jos asiakkaan palvelutarve lisääntyy sairastumisen vuoksi, keskustellemme palvelun tilaajan kanssa mahdollisesta palvelujen lisäämisestä sairauden ajaksi turvaamaan kotona asumista.

Jos tietoliikenneyhteyksissä tulee ongelmia, olemme yhteydessä omaan IT-tukeen: Service Desk Valkea Talo, Veli-Matti Paukkunen (mikrotukihenkilö), p. 050 350 6119 tai tietohallintopäällikkö Vesa Tammio, p. 050 550 5738. Runolan henkilökunnan yhteystiedot löytyvät paperiversiona sekä ohjaajien että esihenkilöiden toimitoista. Asiakasta koskevat kirjaukset tehdään DomaCare asiakastietojärjestelmään. Vian sattua kirjaukset tehdään paperille ja vikatilanteen korjaututtua kirjaukset siirretään välittömästi DomaCaren. Paperiversiot hävitetään paperisilppuriin. Asiakkaiden perustiedot; nimi, sotu, osoite ja lääkelista löytyvät myös paperiversioina it-katkoksen varalta. Henkilökunnan puhelinnumerot ovat myös paperilla.

Tietosuoja ja arkistointi

Kuurojen Palvelusäätiössä on tietosuojatyöryhmä. Tietosuojatyöryhmän tehtävänä on arvioida mahdollisia tietoturvariskejä ja seurata tietosuojan kehittämiseen liittyvien toimenpiteiden toteuttamista säätiön palvelukeskuksissa. Koko 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 vaitiolovelvollisuus kaavakkeen allekirjoitusta. DomaCaren käyttöoikeudet annetaan työtehtävien mukaisesti. 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.

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 rajaamisten avulla. Asiakirjojen säilytysajoissa noudatetaan arkistolaitoksen/Oulun kaupungin määräyksiä ja arkistolakia. Asiakkaan poistuessa palvelujen piiristä asiakirjat palautetaan kotikuntaan ohjeistusten mukaan. Luottamuksellinen, tarpeeton tietoaineisto hävitetään siten, etteivät asiattomat pääse käsiksi kyseiseen aineistoon. Hävittämistä varten palvelukeskuksessa on paperisilppurit.

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.

Asiakaskohdennetuista lääkepoikkeamista tehdään kirjallinen selvitys Domacare-asiakastietojärjestelmään. Nämä lääkepoikkeamat toimitetaan Runolan lääkärille tiedoksi ja allekirjoitettavaksi. Myös nämä lääkepoikkeamat kirjataan HaiPro-järjestelmään. Pohteelle lähetetään yhteenveto Haiprosta 3kk:n välein.

HaiPro-ilmoituksen käsittely on ennalta ehkäistyä vastaavien poikkeamien sattumiselle, 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.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Palvelutarpeen kartoitusvaiheessa huomioidaan asiakkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet ja yksilöllinen palvelukokonaisuus suunnitellaan Pohteen palveluohjausyksikön kanssa. Asiakkaiden ollessa viittomakielisiä korostuu arjessa myös vertaisryhmän merkitys. Asiakkaan saamat palvelut on kirjattu asiakkaan palveluiden toteuttamissuunnitelmaan.

Kotihoidon asiakkaiden toimintakykyä arvioidaan vähintään puolen vuoden välein tehtävällä RAI HC-toimintakykymittarilla. Arviointi tehdään myös aina asiakkaan toimintakyvyn ja avuntarpeen oleellisesti muuttuessa. Tarvittaessa käytetään viittomakielisille suunnattua Cerad-tehtäväsarjaa muistihäiriöiden alustavaan selvittämiseen, esimerkiksi lääkärin pyynnöstä. Käytössä on myös ravitsemustilan arviointiin liittyvä kysymys-sarja MNA. Ravitsemustilaa arvioidaan vähintään puolen vuoden välein.

Asiakas on aina mukana palvelutarpeen arvioinnissa, ja omaiset ja läheiset kutsutaan mukaan asiakkaan toiveiden mukaisesti.

Palveluiden toteuttamissuunnitelma

Asiakkaalle laaditaan ensimmäisten asiakkuus kuukausien aikana henkilökohtainen palvelujen toteuttamissuunnitelma. Suunnitelman laadintaan osallistuvat asiakas ja mahdollisesti hänen läheisiään sekä kotihoidon henkilöstöä.

Palvelujen toteuttamissuunnitelmassa määritellään asiakkaan ohjauksen painopistealueet ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Suunnitelma on rakennettu tukemaan arvolähtöisen ohjauksen menetelmiä ja toi-



mintaperiaatteita. Toiminnan lähtökohtana on asiakkaan omien arvojen ja tavoitteiden toteuttamisen tukeminen, toimintakyvyn ylläpitäminen ja kehittäminen. Palvelujen toteuttamissuunnitelma kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään ja sitä arvioidaan kaksi kertaa vuodessa ja tarvittaessa useammin, esimerkiksi asiakkaan voinnin muuttuessa. Omaisilla on mahdollisuus osallistua palveluiden päivitykseen asiakkaan halutessa. Asiakas on mukana palveluiden toteuttamissuunnitelman laadinnassa ja päivityksessä.

Uuden työntekijän tai pitkään työstä poissa olleen työntekijän perehdytyksessä käydään läpi hoito- ja palvelusuunnitelmat.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Arjen ohjauksen 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 palveluiden toteuttamissuunnitelman kautta. Mikäli on olemassa mahdollisuus, että asiakkaan itsemääräämistä joudutaan asiakasturvallisuuden näkökulmasta rajoittamaan, se kirjataan asiakkaan palveluiden toteuttamissuunnitelmaan. Asiakkaalla on mahdollisuus tuoda esiin omia toiveita palveluiden suhteen ja ne kirjataan avoimesti suunnitelmaan. Palveluiden toteuttamissuunnitelmaan kirjataan yksilölliset keinot ennaltaehkäistä rajoittamista.

Palveluiden suunnitteluvaiheessa sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa ja mahdollisesti myös omaisten kanssa, kuinka kotihoidon ohjaaja pääsee sovitulle kotikäynnille. Asiakkaan kotiin ei mennä avaimella ilman asunnon haltijan lupaa. Asiakkaalta kysytään hänen suunnitelmiaan ja toiveitaan, kannustetaan harrastamaan mieleisiä asioita. Neuvotaan tarpeen mukaan asioimisessa, tuetaan tekemään itse.

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 sosiaaliamiehelle, aluehallintovirastoon tai järjestämismvastuussa 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 omaisavun kehittämiseen



Omaisista tiedotetaan asiakkaan voimissa tapahtuvista muutoksista ja heitä pyydetään mukaan palvelusuunnitelmien laadintaan ja päivittämiseen. Yhteistyöstä omaisiin sovitaan asiakkaan kanssa.

Asiakkailla ja heidän omaisillaan on tärkeä rooli palvelukeskuksen toiminnan sisällön kehittämisessä. Asiakas- selvitysten ja omaisille tehtävien tyytyväisyyskyselyiden tuloksia käytetään aktiivisesti toiminnan kehittämiseen. Omaisilla on suullisen palautteen lisäksi mahdollisuus kirjalliseen asiakaspalautteen antamiseen. Palautelaatikko on palvelutalon aulassa. Myös asiakkaan kotiin voi jättää kirjekuoressa palautetta, jos ei koe tarpeellisuutta anonyymisyyttä. Toimintatapoja arvioidaan ja kehitetään tarvittaessa.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakkailla on mahdollisuus arvioida saamiaan palveluja. Asiakastietojärjestelmään kirjataan kaikki asiakkailta saama palaute juuri niillä sanamuodoilla, kun asiakas on sen tuonut esiin. Samoin omaisilta saatu palaute kirjataan asiakastietojärjestelmään.

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 selkokielineen ja viittomakielineen. Kyselystä on tehty viittomakielineen video sekä visuaaliset vastauskortit, jotka helpottavat vastaamista.

Palvelukeskuksen asukkaiden läheisten ja omaisten palautekysely toteutetaan joka toinen vuosi (tehty syksyllä 2021 ja seuraava syksyllä 2023).

Palveluiden toteuttamissuunnitelmien päivittämisen yhteydessä kerätään palautetta asiakkailta ja omaisilta. Myös jokaisella kotikäynnillä otetaan vastaan palautetta ja se kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Asiakaspalautelomakkeet ja palautuslaatikko sijaitsevat palvelutalon sisääntuloaulassa. Asiakaspalautelomakkeen voi myös jättää kotihoidon asiakkaan kotiin avoimessa tai suljetussa kirjekuoressa.

Kotikäynnillä voi syntyä tilanteita, joissa asiakkaan ja ohjaajan näkökulma eroavat toisistaan. Eriävä mielipide pyritään hoitamaan ensisijaisesti yhteisesti sopimalla ja keskustelemalla asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. On tilanteissa, joissa on hyvä käydä asiakkaan kanssa syntyneestä eriävästä mielipiteestä keskustelua myös omaisen ja kotikunnan kanssa. Asiakaspalautteen käsittelyssä noudatetaan palvelun tilaajan ohjeistusta. Asiakaspalaute käsitellään palvelukeskusten esihenkilöiden 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 palvelukeskusten toiminnasta. Palautteen voi antaa myös anonyymisti.

Asiakkaan oikeusturva

Asiakkaan tai omaisen ollessa tyytymätön saamaansa kohteluun, hoitoon ja /tai palveluun tai hänellä on muuten tyytymättömyyden aihetta, hänellä on oikeus tehdä muistutus palvelukeskusvastaavalle. Asiakaspalautelomakkeet ja palautuslaatikko sijaitsevat palvelutalon sisääntuloaulassa. 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/omaiselle käsittelyn jälkeen mahdollisimman pian. 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

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 sosiaaliasiamieheltä saa ohjeita ja neuvoja terveyden- ja sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvistä asioista. Palvelu on maksutonta ja toimii ajanvarauksella. Oulun kaupungin Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot:

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

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

Omaohjaaja

Asiakkaalle nimetään asiakkuuden alkaessa omaohjaaja. Henkilöstövaihdoksia joudutaan ajoittain tekemään. Tehtäväkuvauksissa on määritelty omaohjaajan tehtävät. Omaohjaaja työskentelee pääsääntöisesti kotiin annettavissa palveluissa, tällöin hän osallistuu eniten työajastaan oman asiakkaan hoitoon. Omaohjaaja huolehtii Rai:n ja palveluiden toteuttamissuunnitelmien päivityksistä ajallaan. Asiakkaalla on oikeus pyytää omaohjaajan vaihtoa.

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.

Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet Kuurojen Palvelusäätiössä: Ilmoitus tehdään kirjallisena ja vapaamuotoisena, esim. sähköpostitse, ja toimitetaan palvelukeskuksen johtajalle, joka vastaa ilmoituksen eteenpäin toimittamisesta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. 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.

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 anonyymisti.

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 anonyymisti. Ilmoituksesta menee tieto Kuurojen Palvelusäätiön yhdyshenkilölle, joka ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin ilmoitusta koskeneen palvelukeskuksen kanssa.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Arjen ohjaustyön lähtökohtana on asiakkaan arvojen ja yksilöllisyyden kunnioittaminen. Arvolähtöisessä asiakastyössä asiakkaan ja työntekijän asema on tasa-arvoinen. Henkilöstöä koulutetaan hyväksyvään ja joustavaan asiakkaiden kohtaamiseen asiakkaan omaa vuorovaikutustapaa käyttäen. Myös asiakkaita ohjataan otamaan vastuu omasta hyvinvoinnista henkilökohtaisen vastuunoton kautta.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumista tuetaan monipuolisesti yksilön omiin tavoitteisiin perustuvan palveluiden toteuttamissuunnitelman kautta. Mikäli asiakkaan itsemääräämiskyky on alentunut tai siihen on olemassa riski, kirjataan palvelusuunnitelmaan keinot, joilla asiakkaan itsemääräämiskyky vahvistetaan. Palvelusuunnitelman tavoitteiden mukainen toiminta kirjataan asiakastietojärjestelmään ja tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti.

Asiakkaan osallisuus ja sosiaalisten suhteiden luominen mahdollistetaan tukemalla asiakkaan yksilöllistä kommunikaatiotapaa ja toiminnan yhteisöllistä luonnetta. Henkilöstön riittävä viittomakielentaito on keskeisessä osassa asiakkaan sosiaalisuuden tukemisessa ja mahdollistamisessa. Henkilökunnalla on riittävän viittomakielentaidon lisäksi erityistaitoja korvaavista kommunikaatiomenetelmistä, esimerkiksi kuurosokeiden kanssa käytettävästä taktiiliviittomakielestä.

Asiakkaiden yksilöllisiä harrastuksia tuetaan tarvittaessa ja kannustetaan osallistumaan erilaisiin tapahtumiin mielenkiinnon mukaan. Ohjaajat avustavat asiakkaiden yhteydenpitoa omaisten ja ystävien kanssa ja mahdollistavat säännölliset kontaktit esimerkiksi Skype-puheluiden tai WhatsAppin videoyhteyden avulla. Tavoitteena on asiakkaan ymmärretyksi tuleminen ja sujuva kommunikointi sekä sosiaalisten kontaktien ylläpitäminen ja edistäminen sekä tiedonsaanti omalla äidinkielellä, viittomakielellä.



Hoitohenkilöstö arvioi asiakkaan fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä kontakteissa. Ohjaajat kirjaavat asiakkaan hyvinvointia ja kuntoutumista koskevat tavoitteet asiakkaan palveluiden toteuttamissuunnitelmaan. Tavoitteiden toteutumista seurataan DomaCaressa. Asiakkaiden terveydentilan muutoksia arvioidaan myös säännöllisillä Rai-arvioinneilla.

Ravitsemus

Asiakasta ohjataan ja tuetaan ravitsemuksessa hänen tarpeidensa mukaisesti ikä ja perussairaudet huomioiden. Kotikäynneillä kiinnitetään huomiota ruokailuvälien pituuteen ja arvioidaan asiakkaan riittävää ravinnon saantia. Yhteistyötä tehdään omaisten ja muiden hoito tahojen kanssa (esim. kotisairaanhoido). Tarkka ravinto seuranta on haasteellista, koska kaikki havainnot/arviot tehdään lyhytaikaisilla kotikäynneillä. Ravitsemustilaa arvioidaan säännöllisesti MNA-menetelmän avulla ja painon seuraamisella. Ruokahankinnoissa ohjataan terveellisiin vaihtoehtoihin. Asiakkaat käyvät kaupassa pääsääntöisesti itse tai saavat avun muualta.

Kotihoidon asiakkailla on myös mahdollisuus tilata ruoka Oulun kaupungin ateriapalvelusta, jos ruokahuollossa huomioidaan puutteita liittyen asiakkaan ruoanvalmistustaitoihin ja jaksamiseen.

Hygieniaikäytännöt

Asiakkaat käyvät itsenäisesti tai avustettuna suihkussa/saunassa omassa kodissa. Peseytymisen yhteydessä huomioidaan ihon kunto.

Asiakkailla on pyykinpesukone huoneistossaan ja osa käyttää taloyhtiön pesulamahdollisuutta. Tarvittaessa ohjaaja laittaa pyykkiä pesukoneeseen ja huolehtii tarvittaessa pyykkiä kuivumaan.

Kotihoidon asiakkaat siivoavat itse tai halutessaan ostavat siivouspalvelun ulkopuoliselta palveluntuottajalta. Kotihoidon ohjaaja avustaa päivittäisessä kodin siistimisessä.

Asiakkaiden avustamisessa 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 suojaruusteisiin. Asiakkaita opastetaan hyvään käsihygieniaan ja tarvittaessa kasvomaskin käyttöön.

Kodin jätehuollosta huolehditaan muistuttamalla asiakasta roska-astioiden tyhjentämisestä riittävän usein. Jätehuolto tapahtuu asiakkaan taloyhtiön sopimalla tavalla.

Terveyden- ja sairaanhoito

Kotikäynneillä seurataan asiakkaiden terveydentilaa ja tarvittaessa konsultoidaan Runolan terveyden- tai sairaanhoitajaa. Asiakkaalle varataan omalle terveysasemalle tarvittava omalääkäriaika. Varattuna vastaanottoaikana hoidetaan erilaisia terveydenhoitoon liittyviä kontrolliasioita ja reseptien uusimisia. Tarvittaessa avustetaan tulkin tilaamisessa käynnille.

Asiakkaan terveydentilan heikentyessä kotihoidon henkilökunnalla on mahdollisuus kysyä konsultaatioapua Oulun kaupungin Kotas-sairaanhoidajilta asiakkaan jatkohoitoa arvioidessa, esimerkiksi onko tarpeen lähteä Oulun yhteispäivystykseen vai voiko jäädä vielä seuraamaan tilannetta.

Kotihoidossa on käytössä RAI HC-toimintakyvyn arviointijärjestelmä. RAI-arvioinnit tehdään kaikille asiakkaille vähintään puolen vuoden välein ja aina toimintakyvyn ja avuntarpeen oleellisesti muuttuessa. Arviointiin osallistuu koko hoitohenkilöstö havainnoimalla asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista terveydentilaa. RAI-toimintakykymittariston avulla arvioidaan asiakkaan arkielvytyymistä ja pyritään tunnistamaan mahdolliset riskitekijät ja ongelmat unohtamatta asiakkaan omien voimavarojen hyödyntämistä. RAI-mittariston pohjalta laaditaan hoitosuunnitelma, jossa huomioidaan yksilölliset tavoitteet. RAI-arvioinneilla seurataan asiakkaan toimintakykyisyyttä ja kuntouttavan toiminnan tavoitteiden toteutumista. Asiakkaan hyvinvointi



on arvioinnin lähtökohtana. Omaisille tarjotaan mahdollisuutta olla mukana hoitosuunnitelman laadinnassa, toteuttamisessa ja arvioinnissa.

Kotihoidon asiakkaiden terveydenhuollon palveluista vastaa terveydenhoitaja Kirsi Latva-aho, puh. 050 513 0654, kirsi.latva-aho@kpsaatio.fi

Lääkehoito

Kotihoidon asiakkaiden lääkeasiat hoidetaan asiakkaan, omaisten ja Oulun kaupungin palveluohjausyksikön kanssa yhteisesti sovitun palvelusopimuksen mukaisesti. Jos asiakas ei tarvitse apua lääkkeiden hakemisessa, jakamisessa tai ottamisessa, hän huolehtii niistä itsenäisesti. Joidenkin kotihoidon asiakkaiden lääkeasiat hoidetaan kokonaan Oulun kaupungin kotisairaanhoidon kautta. Kaikki kotihoidon asiakkaat ovat koneellisen annosjakelun piirissä ja asiakas voi valita apteekin, joka hoitaa lääkkeiden annosjakelun.

Runolan kotisairaanhoido on yhdyshenkilönä asiakkaan oman terveyskeskuksen ja lääkejakoapteekin välillä. Annosjakelusta vastaava apteekki toimittaa asiakkaan lääkkeet palvelukeskukseen. Kun asiakkaan lääkehoitoon osallistuu useita eri tahoja, yhteistyön on oltava saumatonta ja vastualueet selkeät. Palvelukeskus Runolassa on käytössä rajoitetusti Oulun kaupungin käyttämä LifeCare-järjestelmä. LifeCaren käyttöoikeus koskee vain niitä kotihoidon asiakkaita, joilla on kotisairaanhoidon päätös. Tällä hetkellä kotisairaanhoidon päätös on 12 asiakkaalla.

Kotihoidon asiakkaiden lääkkeet säilytetään asiakkaan kotona lääkkeiden säilytykseen sopivassa tilassa ja tarvittaessa käytössä on lukollinen lääkekaappi. Joissakin tapauksissa lääkkeitä säilytetään Runolassa, ja tarvittavat lääkkeet otetaan kotikäynnille mukaan. Toimintatavat ja niiden muutokset sovitaan yhdessä asiakkaan, omaisten ja kaupungin kotihoidon kanssa. Lääkehoidossa noudatetaan Oulun kaupungin ohjeistusta esimerkiksi solunsalpaajahoitoa saavan asiakkaan kotihoidosta. Asiakkaiden omatoimista lääkehoitoa tuetaan niin pitkään kuin toiminta on turvallista ja järkevää. Asiakasta autetaan lääkkeiden otossa sen verran kuin on tarvetta. Joskus riittää pelkkä valvonta lääkkeenottotilanteessa.

Runolan terveydenhoitaja/sairaanhoidaja vastaa kotihoidon asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta. Kaikki palvelukeskuksessa lääkkeiden kanssa tekemisissä olevat työntekijät ovat suorittaneet hyväksytysti lääkeosaamisen kokeen SKHOLE-oppimisympäristössä. Siihen sisältyvät teoriaosa, lääkelaskut ja tarvittavat näytöt. Skholessa suoritetaan myös lääkehoidon ja lääkelaskennan koulutukset. Lääkelupa on voimassa viisi vuotta ensimmäisen tentin suorittamispäivästä 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.

Kotihoidon lääkehoidosta vastaa terveydenhoitaja Outi Komula, puh. 040 5910506, outi.komula@kpsaatio.fi

Asiakkaiden raha-asioiden hoito

Kotihoidon asiakkaat hoitavat raha-asiat itsenäisesti tai omaisen tai edunvalvojan kanssa sovitulla tavalla. Runola ei osallistu asiakkaiden raha-asioihin.

Monialainen yhteistyö

Asiakkaiden hyvän hoidon ja huolenpidon kannalta on tärkeää, että yhteistyö eri toimijoiden kanssa sujuu ongelmitta. Tärkeimpiä yhteistyökumppaneita ovat Oulun kaupungin sosiaaliviranomaiset, Pohde ja asiakkaan omaiset. Heihin otetaan yhteyttä, mikäli asiakkaan voinnissa tapahtuu muutoksia. Vuoden lopulla Poh-



teen yhteyshenkilöille lähetetään päivitetty palveluiden toteuttamissuunnitelma, josta käy ilmi olennaisimmat tiedot asiakkaan voinnista ja muutoksista. Lisäksi palveluntarjoaja lähettää vuosittain toimintakertomuksen Oulun kaupungille.

Yhteistyökumppaneitamme ovat muun muassa Oulun yliopistosairaala, Oulun kaupunginsairaala sekä apuvälinelainaamo ja hoitotarvikejakelu. Tiivistä yhteistyötä tehdään myös eri vammaisjärjestöjen, kuten Kuurojen Liiton ja Suomen Kuurosokeat ry:n kanssa. Vammaisjärjestöillä on paljon erilaisia tapahtumia, joihin kotihoidon asiakkaita kannustetaan osallistumaan.

Hengelliset asiat ovat asiakkaille tärkeitä ja yhteistyö seurakunnan kanssa on tiivistä. Oulussa on oma kuurojen pappi sekä kuurojen diakoniatyöntekijä. Runolassa järjestetään lukuisia viittomakielisiä tapahtumia ja hartaustilaisuuksia, joihin myös kotihoidon asiakkaat ovat tervetulleita.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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. Tarvittaessa ollaan yhteydessä taloyhtiön isännöitsijään ja omaisiin. Vuosittain Runolassa järjestetään palo- ja pelastusviranomaisten kanssa ensisammutuskoulutusta henkilöstölle.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Toiminnassa pyritään tunnistamaan riskejä, jotka aiheuttavat terveyshaittoja niin työntekijöille kuin asiakkaille. Riskikartoituksilla pyritään ennalta ehkäisevään toimintaan. Haipro-ohjelmassa on erillinen riskikartointus 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 valaistuksella.

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. Kotihoito tapahtuu asiakkaan kotona, kodin olemassa olevissa olosuhteissa. Asiakkaan kanssa on hyvä keskustella tarvittaessa esimerkiksi riittävästä valaistuksesta, jolla on myös kotona selviytymiseen ja turvallisuuteen merkitystä.

Henkilöstö

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

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

Palvelukeskus Runolassa on useita eri ammattinimikkeen opiskelijoita ja harjoittelijoita. Palvelukeskus Runolan tarjotessa viittomakielisen oppimisympäristön, osa harjoittelijoista on viittomakielisiä ja joillakin on oppimistavoitteena viittomakielen harjoittelu (esim. tulkki- ja viittomakielen ohjaajaopiskelijat), mutta kaikilla ei



ole mitään kielellisiä tavoitteita. Emme edellytä opiskelijoilta viittomakielen osaamista. Opiskelijoiden ja harjoittelijoiden ohjaus ja opetus ovat koko henkilöstön yhteistyötä, vaikka 1-2 ohjaajaa nimitään vastuuhenkilöiksi. 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 sijaislistoilta. 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, opetus ja harjoittelu tapahtuvat aina ohjaajan tai sairaanhoitajan valvonnassa. Kotipalvelussa opiskelijat kulkevat aina vakituisen ohjaajan kanssa. Kotipalvelun asiakkailta varmistetaan aina etukäteen opiskelijan mahdollisuus tulla kotikäynnille mukaan.

Hoiva-avustajan työtehtäviin kuuluu asiakkaiden perustarpeista huolehtiminen 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 työvuorojen sijoittuminen. Kotipalvelussa ei työskentele hoiva-avustajia.

Runolan henkilöstörakenne 28.2.2023

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

Runolassa on mahdollisuus ottaa sijainen työntekijän sairastuessa. 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.



Kotihoidossa sijaistarpeen tullessa esiin yhteistyötä tehdään palvelukeskuksen eri toimipisteiden välillä. Kaikki vakituiset työntekijät ovat viittomakielentaitoisia ja osaavat työskennellä eri työpisteissä. Kotihoidossa korostuu pitkäaikaisen ja tutun hoitajan tärkeys. Kotihoidon sijaistarpeet huomioidaan jo työvuorolistoja suunniteltaessa niin, että turvataan viittomakielentaitoinen henkilöstö. Äkillisissä sijaistarpeissa toisen työpisteen pitkäaikainen, viittomakielen taitoinen ohjaaja siirtyy työskentelemään kotihoitoon.

Kotihoidossa työskentelee tällä hetkellä 2,5 vakituista työntekijää. He tekevät myös palveluasumisen asiakkaiden ohjaukskäyntejä työvuoron aikana, koska kotipalvelun kotikäyntien määrä ei täytä työvuoroja. Henkilöstöpolitiikan kulmakiviä ovat palvelukeskusten ohjaajien moniammatillinen koulutusrakenne. Ohjaajien monipuolinen ammatillinen osaaminen mahdollistaa asiakkaiden tarpeiden kokonaisvaltaisen huomioimisen viittomakielellä. Henkilöstörakenteeseen vaikuttaa asiakkaiden toimintakyky ja ohjauksen sisällölliset tarpeet

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Kuurojen palvelusäätiössä noudatetaan yksityisen sosiaalialan työehtosopimusta. Työntekijöiden palkkaus määräytyy tes:n mukaisesti. Työsuhteen alussa tarkistetaan tutkinto- ja työtodistukset työ sopimuksen 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 edellä mainittujen seikkojen lisäksi 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 suosittelijaa ja lupaa olla yhteydessä häneen valintapäätöksen tukemiseksi. Ilman hakijan lupaa ei soiteta suosittelijalle.

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 työvuorosunnittelussa opiskelu vapaa-ajalla.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uuden henkilön tullessa palvelukseen tai työntekijän palatessa työhön pitkän poissaolon jälkeen, työhön perehtymisellä on suuri merkitys työn laadukkuudelle ja myös riskien minimoimiselle. Ensisijainen vastuu perehdyttämisestä on työntekijän lähiesihenkilöllä. 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 työntekijä tehtävänä on tutustua kaikkiin perehdytysohjelmassa oleviin asioihin ja vahvistaa allekirjoituksella perehdytyksen toteutuminen. Perehdytyksessä nimetään uudelle henkilölle perehdyttäjä, joka opastaa ja perehdyttää uuden työntekijän työpisteen asioihin, olemalla hänen työpari. Jo työvuorojen suunnittelussa huomioidaan uuden työntekijän perehdytys.

Perehdytyksessä tärkeässä roolissa on omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen, tutustuminen palo- ja pelastussuunnitelmaan ja lääkehoitosuunnitelmaan. Jos työntekijä on ollut pitkään poissa työpaikalta esim.



hoitovapaalta palatessa, käydään hänen kanssa myös perehdytysohjelman ja poissaolon aikana tulleita muutoksia asioita läpi. Työntekijät lukukuittaavat perehtymisensä palo- ja pelastussuunnitelmaan ja lääkehoitosuunnitelmaan.

Opiskelijoille ja harjoittelijoille nimetään työpaikkaohjaaja. Heidän kanssa käydään myös perehdytystä ja työturvallisuuteen 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.

Toimitilat

Kotihoidon työntekijöillä on käytössä toimistohuone Palvelukeskus Runolan tiloissa. Käytössä on kotihoidon työn mahdollistava välineistö ja tarvittavat suojavälineet. Kotihoito tapahtuu asiakkaiden kotona. Usein kodin tilat ovat rajalliset ja tarvittaessa työskentelytapoja muutetaan tilanteiden mukaan. Työergonomisiin puutteisiin ei aina pystytä vaikuttamaan. Kotihoidossa työskentely vaatii ohjaajalta erityistä tilanneratkaisukykyä ja sopeutumista kodin olosuhteisiin.

Teknologiset ratkaisut

Asiakkaalla on mahdollisuus tehdä Oulun kaupungin kanssa sopimus turvapuhelimesta, joka turvaa avunsaannin tarvittaessa ympärivuorokautisesti. Turvapuhelimen hankinnassa avustetaan tarvittaessa ja niiden käyttöä arvioidaan säännöllisesti, esim. hyötykö asiakas turvapuhelimesta ja osaako hän käyttää turvarannekettä. Muistisairaita muistutetaan turvapuhelimen käytöstä kotikäyntien yhteydessä päivittäin. Jos asiakas ei hyödy tai ei osaa käyttää turvarannekettä tai turvapuhelinta, otetaan yhteyttä Oulun kaupunkiin, Johanna Tomberg tai palveluohjausyksikköön. Lankaliittymiin liitetyt turvapuhelimet tarkistetaan kotikäyntien yhteydessä 1x kuukaudessa ja GSM-pohjaiset kerran viikossa.

Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Asiakkailla on käytössään arjen elämää helpottavia apuvälineitä. Apuvälinetarpeen ilmetessä, asiakkaan oma lääkäri kirjoittaa apuvälineen tarpeesta lausunnon apuvälinelainaamoon. Apuvälineiden tarvetta sekä korjausien/huollon tarvetta kartoitetaan kotikäynneillä ja tarvittaessa avustetaan niiden hankinnassa ja huoltoasioissa.

Kodin muutostöistä, esim. kalusteiden järjestyksen muuttamisesta, sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa, jos sellaisilla asioilla voidaan tukea apuvälineiden helpompaa ja turvallisempaa käyttöä kotona. Kodin WC- ja suihkutiloihin tarvittavista tukikaiteista käydään myös keskustelua asiakkaan ja omaisten kanssa. Apuvälinelainaamosta selvitetään mitä apuvälineitä saa lainaksi ja mitkä ovat omakustanteisia hankintoja.

Apuvälineiden hankintaan tarvitaan usein lääkärin lausunto, varsinkin jos asiakkaalla ei ole ollut aiemmin apuvälineitä käytössä. Apuvälineitä on mahdollista saada apuvälinekeskuksesta, mikäli asiakkaan sairaus, vamma tai toimintavajaus aiheuttaa tarpeen apuvälineisiin. Apuvälinekeskus 040-0242993.



Asiakkaalla on mahdollista saada hoitotarvikejakelusta maksutta hoitoon tarvittavia erilaisia hoitotarvikkeita esim. diabetes-, katetri- ja avannehoidon välineitä. Hoitotarvikkeiden saamisen edellytyksenä on lääkärin lausunto. Hoitotarvikkeet tilataan etukäteen hoitovalinetilaukset@pohde.fi ja haku hoitovälinejakelusta Rautatienkatu 81. Hoitovälinejakelu 044 7034528. Hoito- ja apuvälineasioissa vastuuhenkilönä on terveydenhoitaja Outi Komula, outi.komula@kpsaatio.fi, 040 5910506.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Kuurojen Palvelusäätiössä on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä, DomaCare. Työntekijöillä on mahdollisuus kirjata asiakastietoja sekä mobiilikirjauksena että tabletti- ja pöytätietokoneella. Uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksessä kiinnitetään huomiota tietoturva-asioihin. Kaikilta vaaditaan kirjallisen vaitiolovelvollisuus- kaavakkeen allekirjoitusta. DomaCaren käyttöoikeudet annetaan työtehtävien mukaisesti. Kuurojen Palvelusäätiön oma sähköpostiosoite avataan vain vakituisille ja pitkäaikaissijaisille. Työsuhteen loppuessa sähköpostiosoite suljetaan.

Tietojärjestelmään on pääsy yksilöidyllä käyttäjätunnuksella, joka on suojattu salasanalla. Käyttöoikeuden ja sen laajuuden määrittelee palvelukeskusvastaava. Rekisteriseloste on julkisesti nähtävillä palvelukeskuksen ilmoitustaululla. Asiakkaita ja omaisia on informoitu asiasta suullisesti.

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.

Asiakastietojärjestelmän tietosuojavastaava on palvelujohtaja Jouni Riihimäki. jouni.riihimaki@kpsaatio.fi 050 4030722. Ohjelmiston teknisestä suojauksesta vastaa palvelun toimittaja Invian Oy.

Tietosuojavastaava on Kirsi Latva-aho, puhelin 050 5130654, kirsi.latva-aho@kpsaatio.fi

Kotisairaanhoidon asiakkailla on käytössä myös Lifecare (Pohteen asiakastietojärjestelmä). Lifecareen kirjaetaan asiakkaalle tehtyjä mittauksia. Pidetään lääkelista ajan tasalla ja tehdään puolivuositteiset arviot. Lifecare-tunnukset on luotu sairaanhoitajille ja kotisairaanhoidon tekeville ohjaajille.

Arkistolain mukaan arkistoinnin tehtävänä on varmistaa asiakirjojen käytettävyyttä 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 käytettävyyttä 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 tietoaineisto hävitetään siten, etteivät asiattomat pääse käsiinsä kyseiseen aineistoon. Hävittämistä varten palvelukeskuksessa on paperisilppurit eri työpisteissä.

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

Kotipalveluasiakkaiden henkilötietoja käsitellään aina huolellisesti, suunnitelmallisesti sekä käyttötarkoituksen mukaisesti. Asiakkaille laaditaan palvelusopimus ja palvelusuunnitelma yhdessä asiakkaan, omaisten ja Oulun kaupungin kanssa. Kaikki paperilliset tiedot säilytetään lukitussa kaapissa, ja vain palvelun toteuttamiseen osallistuvat henkilöt voivat päästä tietoihin käsiksi. Asiakasta koskeviin asiakasasiakirjoihin tehdään palvelun kannalta riittävät, asianmukaiset ja ajantasaiset kirjaukset. Työntekijöillä on käytössään työvuorokohdattaiset tablettitietokoneet, kirjaaminen tehdään asiakkaan läsnä ollessa. Oulun kaupungilla on käytössä eri asiakastietojärjestelmä (Lifecare) kuin Kuurojen Palvelusäätiöllä, ja tämä luo haasteita tiedon kulkuun yhteistyötahojen välille. Palvelukeskus Runolassa on käytössä Lifecare -asiakastietojärjestelmä niillä kotihoidon asiakkailla, joilla on kotisairaanhoidon päätös. Asiakkuuden päättyessä asiakastiedot tulostetaan Domacaresta ja lähetetään Oulun kaupungille arkisto-ohjeiden mukaisesti.

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.

Jokainen työntekijä allekirjoittaa sitoumuksen, jossa hän sitoutuu noudattamaan vaitiolovelvollisuutta ja saamiensa sosiaalihuollon asiakastietojen käyttämättä jättämistä omaksi tai toisten hyödyksi tai toisen vahingoksi.

Opiskelijat ja harjoittelijat kirjaavat työsuhteessa olevan ohjaajan tunnuksilla, hänen läsnä ollessa.

Kuurojen Palvelusäätiössä on laadittu seloste henkilötietojen käsittelytoimista.

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden yhteensovittaminen kotihoidon päivittäisessä työnjako kalenterissa.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Oulussa 15.9.2023

Allekirjoitus: _____

Kirsi Latva-aho, Palvelukeskusvastaava