



## OMAVALVONTASUUNNITELMA 2023

### Palvelukeskus Runola

### Ympäri vuorokautinen palveluasuminen



## 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.....	16
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	21
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	23
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	23



## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### Palveluntuottaja

Kuurojen Palvelusäätiö sr, Y-tunnus 0116651-2

Palvelukeskus Runola, Tuulaakitie 2,90560 Oulu

### Ympäri vuorokautinen palveluasuminen

Esihenkilö Kirsi Latva-aho

Puhelin 050 5130654

Sähköposti [kirsi.latva-aho@kpsaatio.fi](mailto:kirsi.latva-aho@kpsaatio.fi)

### Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran lupa 8.10.2021

Valviran myöntämä lupa yksityisten ympärivuorokautisten ja ilmoituksenvaraisten sosiaalipalvelujen tuottamiseen. Luvassa on 20 tehostetun palveluasumisen paikkaa.

Toiminnalle on vastuu- ja potilasvakuutus, jotka ovat voimassa toistaiseksi.

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

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvonnan vastuuhenkilöinä toimivat Kirsi Latva-aho [kirsi.latva-aho@kpsaatio.fi](mailto:kirsi.latva-aho@kpsaatio.fi) puh. 050 5130654 ja Ritva Heikkinen [ritva.heikkinen@kpsaatio.fi](mailto:ritva.heikkinen@kpsaatio.fi) puh. 044 7847849 vastaten palvelukeskuksensa omavalvontasuunnitelmien päivittämisestä, seurannasta ja viestinnästä. Omavalvontasuunnitelman eri osa-alueille on nimetty vastuuhenkilöitä palvelukeskuksen henkilöstöstä ja päivitystä tehdään yhteistyössä. Omavalvontasuunnitelman asioista keskustellaan yhteisissä kokouksissa. Jokainen henkilökuntaan kuuluva tutustuu omavalvontasuunnitelmaan ja sen liitteisiin.

Palvelukeskus Runolassa tehdään oma omavalvontasuunnitelma kaikista palvelumuodoista.

### Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

### Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti luettavissa Kuurojen Palvelusäätiön [www.kpsaatio.fi](http://www.kpsaatio.fi) -sivuilla. Se on myös luettavissa palvelukeskus Runolan aulatilassa asiakkailta ja omaisilta. Kuurojen Palvelusäätiön sisä-



seen kvj-verkkoon (kuuloyammaisjärjestö) on luotu yhteinen tiedosto kansioineen, johon jokaisella vakituksella ja pidempiaikaisella sijaisella on pääsy. Kansioihin on tallennettu kaikki Runolan omavalvonta- 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 vertaistukea. Toiminnan perustana on motivoitunut ja osaava henkilöstö.

#### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Keskeiset arvomme ovat asiakkaan kunnioittaminen ja tasavertainen kohtaaminen, toiminnan oikeudenmukaisuus ja vastuu sekä positiivinen ilmapiiri.

Rakennamme yhdessä hyvää arkea luomalla kuuroille ja kuurosokeille ihmisille mahdollisuuksia tulla kuuluksi ja tuntea kuuluvansa yhteisöön sekä kehittämällä toimintaa asiakkaiden näkökulmasta ja tarpeista. Edistämme sosiaalisia vuorovaikutustilanteita. Arkipäivän työssämme keskitymme aktiiviseen ja asiakasta kiinnostavaan ohjattuun virkistystoimintaan. Korostamme yksilöllisen palveluiden toteuttamissuunnitelman merkitystä.

Rakennamme yhdessä hyvää arkea turvaamalla motivoituneen ja osaavan henkilöstön riittävyyden myös tulevaisuudessa. Panostamme henkilöstösuunnitteluun, työyhteisöjen hyvinvoinnin kehittämiseen, yhtenäisten 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 toimenpiteet sekä vastuuhenkilöt. Riskienhallinnassa 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 helteiden hallinnan valmiussuunnitelmassa, palo- ja pelastussuunnitelmassa sekä ulkoisen väkivallan uhan toimintaohjeessa.

#### **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 5-8 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. Palvelukeskusten edustajat tuovat yhteiseen keskusteluun omista palvelukeskuksissa puhuttelevia aiheita. Yhteisiä säätiötasoisia ”pelisääntöjä” pyritään luomaan. Kuurojen Palvelusäätiön henkilöstöstrategian tärkeänä osa-alueena on luotu yhdenvertaisuus-, tasa-arvosuunnitelma.

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

## Haasteellinen käyttäytyminen

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

## Elintarvikehygieniä

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

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

## 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.

Tartuntatautilain 48 § velvoittaa työnantajan huolehtimaan siitä, että lääketieteellisesti arvioituna tartuntatautiin vakaville seuraamuksille alttiiden 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-hepatiitirokotus. Myös STM:n (Sosiaali- ja terveysministeriö) ohjeistuksen mukainen Covid 19-viruksen vastainen rokotussuojaus on toteutunut henkilöstössä.

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



Palvelukeskuksessa on oma pesula, jossa pestään sekä asiakkaiden että talon omaa pyykkiä. Epidemioiden varalta palvelukeskukseen on tehty valmiussuunnitelma vakavien virusinfektioiden ja Covid 19-viruksen ehkäisemiseksi.

Asiakkaat rokotetaan vuosittain kausi-influenssarokotuksella. Kaikilla asiakkailla on voimassa olevat peruserokotukset. Koronarokotukset on huolehdittu valtakunnallisen rokotusohjelman mukaan. Rokotuksissa kysytään aina asiakkaan oma mielipide, myös omaisten ja Runolan lääkärin kanssa arvioidaan rokotettavuutta.

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

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

## Paloturvallisuus

Palvelukeskuksen poistumisturvallisuusselvitys päivitetään viranomaisten määräysten mukaan 3 vuoden välein tai toiminnan muuttuessa. Ensisammutus- ja ensiapukoulutuksia järjestetään henkilökunnalle vuosittain. Henkilökunta harjoittelee palotaulun lukemista sekä sammutusvälineiden sijaintia vuosittain. Palvelukeskuksessa on automaattinen sprinkler-sammutusjärjestelmä. Palo- ja pelastussuunnitelma päivitetään vuosittain ja jokaisen henkilökuntaan kuuluvan edellytetään perehtyvän siihen. Suunnitelmaan on kirjattu paloturvallisuuden kannalta keskeiset toimintatavat ja ne ovat osana henkilöstön perehdytysuunnitelmaa. Runolan kiinteistöhuollosta vastaava ISS huolehtii palohälytinja järjestelmän testauksen kuukausittain yhteistyössä paloviranomaisten kanssa. ISS ja palvelukeskusvastaava tekevät 2 kertaa vuodessa turvakävelyn kiinteistössä. Esiintulleisiin riskeihin puututaan välittömästi.

## Varautuminen erilaisiin häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin

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

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

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



ja niistä informoidaan etukäteen henkilöstöä ja asiakkaita. Myös asiakkaille on hankittu huoneisiin taskulamppuja ja patterikäyttöisiä valoja turvaamaan heidän liikkuminen pimeällä ajalla sähkökatkoksen aikana.

Lämmönjakeluun katkoksen tullessa asiakkailla on esimerkiksi lisähuopia omissa huoneissaan ja jos katkos on pidempi, lisätään vaatekassaa. Turhia huonetuuletuksia vältetään.

Asiakkaille ja henkilökunnalle informoidaan lämpö-, sähkö- ja vesikatkoista. Ilmoitustaululle laitetaan tieto suunnitellusta katkosta sekä ilmoitus työpisteisiin henkilöstölle.

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

Jos tietoliikenneyhteyksissä tulee ongelmia, olemme yhteydessä omaan IT-tukeen: Service Desk Valkea Talo, Veli-Matti Paukkunen (mikrotukihenkilö), p. 050 350 6119 tai tietohallintopäällikkö Vesa Tammio, p. 050 550 5738. Runolan henkilökunnan yhteystiedot löytyvät paperiversiona sekä ohjaajien että esihenkilöiden toimituksista. Asiakasta koskevat kirjaukset tehdään DomaCare asiakastietojärjestelmään. Vian sattuessa kirjaukset tehdään paperille ja vikatilanteen korjaututtua kirjaukset siirretään välittömästi DomaCareen. Paperiversiot hävitetään paperisilppuriin.

Tietoliikennekatkoksen sattuessa kaikista asiakkaista löytyy paperilliset perustiedot; nimi, sotu ja lääkelista. Näillä turvataan asiakkaan tarve lähettää jatkohoitoon tietoliikennekatkoksen ajanakin.

## Muut turvallisuusuhat

Palvelukeskus Runolassa asuu ikäihmisiä ja pitkäaikaissairaita, jotka ovat herkkiä kuumuuden haittavaikutuksille. Henkilökuntaa on ohjeistettu varautumaan hellejaksoihin sekä tiedottamaan kuumuuden vaikutuksesta myös asiakkaille. Palvelukeskuksessa on kuumimpiin 2. kerroksen huoneisiin asennettu ilmalämpöpumppu ja ikkunoihin kuumuuden estävä suojakalvo. Myös 1. kerroksen viileä tila on kaikkien käytössä ja siellä on ilmalämpöpumppu käytössä tilaan viilentämään. Kylmää juotavaa on tarjolla aulatilassa termoskannussa. Jos asiakas ei itse kykene ottamaan juomaan, hänelle tarjotaan sitä riittävän usein. Kesäaikana asiakkaiden nestytyksiin kiinnitetään erityistä huomiota jokaisella ruokailulla. Asiakkaita ohjataan viileän tilan käyttöön. Palvelukeskuksessa on laadittu toimintasuunnitelma, joka sisältää toimenpiteet ja vastuuhenkilöt helteen aikana. Toimintasuunnitelma päivitetään vuosittain ennen kesää.

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

Runolassa on 16 kulunvalvontakameraa. Kameravalvonnalla turvataan muistisairaiden asiakkaiden itsenäinen liikkuminen ja myös lisätään yöhoitajan yksin työskentelyn turvallisuutta. Yöhoitajalla on mukana hälytint, jolla hän voi tarvittaessa hälyttää Securitaksen vartijan paikalle napin painalluksella. Vartija tulee muutamassa minuutissa Runolaan. Kamerat on sijoitettu sisääntulojen yhteyteen ja palvelukeskuksen ympärille ulos havainnoimaan mahdollisia yöllisiä sisään pyrkijöitä. Asiakashuoneisiin ei ole sijoitettu kameroita. Sisäkamerat ovat käytävillä ja aulatilassa. Kameravalvonnasta on ilmoitus talon ulkopuolella ja asiakkaille siitä on kerrottu suullisesti. Kameravalvonnan rekisteriseloste on nähtävillä palvelukeskuksen ilmoitustaululla.

Valvontakamerajärjestelmän käytöstä on sopimus Securitaksen kanssa ja laitteiden huollosta ja toimivuudesta vastaa Securitas. Kameratallenteisiin voidaan palata, jos tilanne vaatii selvittelyä, esihenkilöiden kanssa sovitusti. Securitaksen asiakaspalvelu, puh. 020 4912000 ja Securitaksen aluepäällikkö Pentti Vahtola, 040 1454478.



Asiakkailla on hoitajakutsumahdollisuus rannehälyttimellä, jolla voi tarvittaessa pyytää apua. Ympärivuorokautisessa asumisessa on asiakkaita, jotka eivät pysty voinniltaan ja terveydentilaltaan käyttämään hoitajakutsua. Tämä on huomioitu arjen hoitotyössä ja perehdytyksessä. Heidän luona käydään vähintään kahden tunnin välein, myös yöaikaan. Useimmat heistä tarvitsevat paljon apua päivittäisissä toiminnoissa. Kaikilla työvuorossa olevilla ohjaajilla on mukana puhelin, johon asukashälytykset tulevat asiakkaan omalla nimellä. Uusille työntekijöille opetetaan puhelimen käyttö perehdytyksen yhteydessä.

Runolassa on Tunstall Oy:n kautta Tuncore-hoitajakutsujärjestelmä. Tunstall vastaa hälytinlaitteiden huollosta ja korjauksista. Vikatilanteissa otetaan yhteys [huolto@tunstall.com](mailto:huolto@tunstall.com) tai tukipuhelimeen 010 3201692. Järjestelmä antaa ilmoituksen ennakoidusti 2-3 päivää ennen kuin patteri loppuu hälyttimestä. ISS:n kiinteistöhuollon henkilö tarkistaa päivittäin järjestelmästä patterihälytykset ja tekee tarvittavat patterivaihdot.

## Tietosuoja ja arkistointi

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

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

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 säilytetään sekä arkistoidaan paloturvallisiin kaappeihin/säilytystiloihin. Asiakirjojen ja salassa pidettävän tietoaineiston käytettävyys on rajattu avainhallinnan ja sähköisessä järjestelmässä käyttöoikeuksien rajaamisen avulla. Asiakirjojen säilytysajoissa noudatetaan 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. Domacaresta hävitetään kaikki poistuneen asiakkaan asiakirjat kotikuntaan palautuksen jälkeen. Arkistoinnista vastaa toimistohenkilö Merja Kontiainen [merja.kontiainen@kpsaatio.fi](mailto:merja.kontiainen@kpsaatio.fi)

## Riskien ja esille tulleiden epäkohtien kirjaaminen ja käsitteleminen

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.



Haiproilmoituksen 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**

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen tavoitteena on tukea asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia, mahdollisimman itsenäistä selviytymistä, fyysistä ja psyykkistä toimintakykyä sekä sosiaalisten suhteiden ylläpitämistä ja luomista. Työote on kuntouttava. Elämänhallinnan ja arjen sujuvuuden tukeminen toteutetaan yksilöllisesti asiakkaan tarpeista lähtien. Asiakasta avustetaan niissä asioissa ja siinä määrin kuin hän sillä hetkellä tarvitsee. Myös fyysisen kunnon ylläpitämiseen kiinnitetään erityistä huomioita. Ulkoilu on tärkeä osa arkea. Asiakkaiden ollessa viittomakielisiä korostuu myös vertaisryhmän merkitys.

Asiakkaat saavat ohjausta ja apua päivittäisissä asumiseen liittyvissä toiminnoissa, kuten liikkumisessa, pukeutumisessa, henkilökohtaisessa hygieniassa ja ruokailussa. Jokaisella on käytössään tarpeitaan vastaava asunto. Asiakkaat ovat hyvin eri-ikäisiä. Asumista tukevia palveluja ovat ateriapalvelut, terveyden- ja sairaanhoito, erilaiset virkistys- ja vapaa-ajan toiminnot sekä päivätoiminta. Elämänhallintaa ja arjen sujuvuutta tuetaan yksilöllisesti asiakkaan tarpeista lähtien. Tuen- ja palveluntarve vaihtelee määrältään ja sisällöltään. Laaja palveluvalikko ja joustava palvelu mahdollistavat näiden tarpeiden huomioimisen asiakkaiden arjessa. Erityisen merkittävää on viittomakielen ja yksilöllisen vuorovaikutustavan huomioiminen ohjauksessa. Asiakkaita avustetaan ja ohjataan myös kodin ulkopuolisten asioiden hoidossa. Virkistystoimintaa suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa ja pyritään vastaamaan toiveisiin.

Asiakkaiden riittävää ja monipuolista ravitsemusta arvioidaan kaksi kertaa vuodessa MNA-mittarilla. Mahdollisiin ravitsemusriskeihin pyritään reagoimaan heti säännöllisillä mittauksilla.

Kuurojen Palvelusäätiössä on käytössä RAI-toimintakyvyn arviointijärjestelmä. RAI-arvioinnit tehdään kaikille asiakkaille vähintään puolen vuoden välein ja aina toimintakyvyn ja avuntarpeen oleellisesti muuttuessa. Arviointiin osallistuu hoitohenkilöstöä havainnoimalla asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista terveydentilaa. RAI:n avulla arvioidaan asiakkaan arkiselviytymistä ja pyritään tunnistamaan mahdolliset riskitekijät ja ongelmat unohtamatta asiakkaan omien voimavarojen hyödyntämistä. RAI-arvioinneilla seurataan asiakkaan toimintakykyisyyttä ja kuntoutumisen toteutumista. Asiakkaan hyvinvointi on arvioinnin lähtökohtana.

Palvelukeskuksessamme on käytössä Cerad-muistitesti, joka on suunnattu viittomakielisille muistisairaille. Kuurosokeille Cerad-testi tehdään soveltaen osa-alueita.

### **Palveluiden toteuttamissuunnitelma**

Asiakkaalle laaditaan ensimmäisten asumiskuukausien aikana henkilökohtainen palveluiden toteuttamissuunnitelma. Suunnitelman laadintaan osallistuvat asiakas, omaohjaaja, sekä muita asiakkaan hoitoon osallistuvia palvelukeskuksen henkilöstöä sekä mahdollisesti hänen läheisiään.

Palveluiden toteuttamissuunnitelmassa määritellään asiakkaan avun tarpeen painopistealueet ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Suunnitelma on rakennettu tukemaan arvolähtöisen ohjaustyön toimintaperiaatteita. Toiminnan lähtökohtana on asiakkaan omien arvojen ja tavoitteiden toteuttamisen tukeminen, toimintakyvyn ylläpitäminen ja kehittäminen. Palveluiden toteuttamissuunnitelma kirjataan Domacareen ja sitä arvioidaan kaksi kertaa vuodessa ja tarvittaessa useamminkin, esimerkiksi asiakkaan voinnin muuttuessa. Omaisilla on mahdollisuus osallistua palveluiden päivityksiin. Palvelusuunnitelmassa on hyvin asiakaslähtöinen näkökulma. Asiakas on mukana palvelusuunnitelman laadinnassa ja päivityksessä. Useimpien ympärivuorokautisen asumisen asiakkaiden osallisuus on hyvin rajallista terveydellinen näkökulma huomioiden.





## Asiakkaan kohtelu

### Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

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

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen asiakkailla on liikuntarajoitteisuutta. Monilla heistä on putoamisvaara vuoteessa ollessaan, jolloin turvallisuus taataan pitämällä sängyn reunoja ylhäällä vuoteessa olon aikana. Pyörätuoleissa on kiinteitä turvavöitä käytössä, joilla minimoidaan riski pudota pyörätuolista. Hygienihaalari on kahdella asiakkaalla käytössä. Kaikista rajoittamistoimenpiteistä tehdään päivittäiset kirjaukset Domacareen. Rajoittamistoimenpiteen tarpeesta keskustellaan aina asiakkaan, lääkärin ja omaisten kanssa. Riskien todennäköisyyttä arvioidaan asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Hygienihaalarin käytön tarpeellisuutta arvioidaan ja lupa uusitaan lääkäriltä 3 kk välein. Muiden rajoittamistoimenpiteiden lupa arvioidaan vähintään puoli vuosittain. Käytössä on Domacaressa oleva sähköinen Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen -lomake, joka tulostetaan päivytyksen yhteydessä ja viedään Runolan lääkärille allekirjoitettavaksi.

Henkilöstöä koulutetaan ennaltaehkäisemään asiakkaiden haasteellista käyttäytymistä. Arjen ohjaustyössä käytetään arvolähtöisen työn periaatteita. Arvolähtöisen ohjaustyön keinoin tuetaan asiakkaan omia tavoitteiden toteutumista ja mielekästä arkea vähentäen tarvetta itsemääräämisen rajoittamiseen.

### Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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



## Asiakkaan osallisuus

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

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

Omaisista tiedotetaan asiakkaan voinnissa tapahtuvista muutoksista ja omaiset ovat tervetulleita vierailemaan palvelutalossa, vierailuaikoja ei ole. Omaisiin pyritään pitämään säännöllisesti yhteyttä, esimerkiksi vuosittaisella infokirjeellä. Voinnin muutoksista tai sairaalaan lähettämisestä informoidaan lähiomaista. Omaisen voi osallistua Runolassa asiakkaan lääkärikäynnille asiakkaan halutessa. Myös kotikunnan viranhaltijoiden vierailuihin, jotka liittyvät asiakkaan toimintakykyyn ja sen arviointiin, omaiset ovat tervetulleita.

Järjestämme omaistenpäiviä tai muita yhteisiä tilaisuuksia, jolloin omaisilla on mahdollisuus tavata henkilökuntaa ja tutustua tarkemmin palvelukeskuksen tiloihin ja toimintoihin. Palvelukeskus Runolan neuvottelukunnassa on omaisilla oma edustaja.

### Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

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

Koko säätiön henkilöstöä koskeva henkilöstökysely toteutetaan vuosittain syksyllä työeläkeyhtiö Varman laa- timalla 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 asiakastytyväisyyden seurantakysely. Palautekysely on selkokielinen ja viittomakielinen. Kyselystä on tehty viittomakielinen video sekä visuaaliset vastauskortit, jotka helpottavat vastaamista.

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

Asukasryhmissä pidetään säännöllisesti asukaskokouksia, joissa saadaan myös palautetta palvelusta. Saadusta palautteesta keskustellaan henkilökunnan kanssa. Jokainen saatu palaute on arvokas työn kehittämisessä ja laadun varmistamisessa.

Arjen ohjaustyössä 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 saatun palautteeseen.

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



## Asiakkaan oikeusturva

Asiakkaan tai omaisen ollessa tyytymätön saamaansa kohteluun, hoitoon ja /tai palveluun tai hänellä on muuten tyytymättömyyden aiheutta, 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](mailto:kirsi.latva-aho@kpsaatio.fi)

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

Pohteen potilas- ja 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](mailto:asiointi.kkv.fi)

## Omaohjaaja

Asiakkaalle nimetään asiakkuuden alkaessa omaohjaaja. Henkilöstövaihdoksia tehdään. Tehtäväkuvauksissa on määritelty omaohjaajan tehtävät. Omaohjaaja työskentelee pääsääntöisesti oman asiakkaan ryhmässä, tällöin hän osallistuu eniten työajastaan oman asiakkaan hoitoon. Omaohjaaja huolehtii Rain 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. Kaltoin-



kohtelu voi olla fyysistä, henkistä, seksuaalista tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Asiakkaan kaltoinkohtelua on myös huono ja epäeettinen kohtelu, hoidon ja avun laiminlyönti sekä asiakkaan ihmisarvoa alentava kohtelu. Kyse on ennakoivaan valvontaan painottuvista toimista, joiden tarkoitus on turvata ja taata erityisesti kaikkien haavoittuvimmassa asemassa olevien asiakkaiden hyvä hoito ja huolenpito ja edistää heidän hyvinvointiaan.

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

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

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

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia ja kuntoutumista 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 ot-tamaan vastuu omasta hyvinvoinnista henkilökohtaisen vastuunoton kautta. Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumista tuetaan ja mahdollistetaan.

Asiakkaan osallisuus ja sosiaalisten suhteiden luominen mahdollistetaan tukemalla asiakkaan yksilöllistä kommunikaatiotapaa ja toiminnan yhteisöllistä luonnetta. Henkilöstön riittävä viittomakielentaito on keskei-ässä osassa asiakkaan sosiaalisuuden tukemisessa ja mahdollistamisessa. Henkilökunnalla on riittävän viit-tomakielentaidon lisäksi erityistaitoja korvaavista kommunikaatiomenetelmistä, kuten esimerkiksi kuuro-sokeiden kanssa käytettävästä taktiiliviittomakielestä.

Asiakkaille järjestetään viriketoimintaa, erilaisia tapahtumia ja retkiä uusien kokemusten ja elämysten saa-miseksi sekä tuomaan arkeen vaihtelua. Asiakkaiden yksilöllisiä harrastuksia tuetaan tarvittaessa. Ohjaajat avustavat asiakkaiden yhteydenpitoa omaisten ja ystävien kanssa ja mahdollistavat säännölliset kontaktit esimerkiksi Skype-puheluiden tai WhatsAppin videoyhteyden avulla. Palvelukeskuksessa on käytössä langa-ton WLAN-yhteys. Tavoitteena on asiakkaan ymmärretyksi tuleminen ja sujuva kommunikointi sekä sosiaa-listen 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.

Asiakkailla järjestetään virkistystoimintaa päivittäin asiakkaiden vireystilan mukaan esim. päiväkahvin yhteydessä. Toiminnan laajuus ja kesto on hyvin yksilökohtaista. Viriketoiminnalla pyritään tuomaan iloa ja virkeyttä arkeen. Viriketoiminta voi olla yksilö- tai ryhmämuotoista.

## **Ravitsemus**

Syyskuussa 2022 Runolan keittiö muuttui jakelukeittiöksi. Ruokahuolto tapahtuu Feelia Oy:n kautta. Asukkaiden ateriamääriin ei ole tullut muutoksia.

Feelialta tulevat ruokatuotteet ovat käyttövalmiita, kypsiä tuotteita. Tuotteet lämmitetään Runolassa sellaisenaan tai lisätään neste. Salaatit ja jotkut jälkiruuat vaativat keittiöhenkilökunnalta pilkkomisen ja ainesosien yhdistämisen. Asiakkailla tarjotaan aamupala, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala. Yöhoitaja tarjoaa kaikille hereillä oleville marjasoppaa myöhäisillan/yön aikana. Käytössä on Feelian neljän viikon kiertävä ruokalista ja sitä suunniteltaessa on huomioitu monipuolisuus ja terveellisyys. Viikon ruokalista on nähtävissä ilmoitustaululla ja ruokasalissa linjaston päässä on näkyvillä päivän menu.

Kaikkien Runolan palvelutalossa asuvien asiakkaiden ruokailut tapahtuvat yhteisesti ruokasalissa. Asiakas voi ottaa itse ruuan linjastosta. Useimmat ympärivuorokautisen palvelun asiakkaat tarvitsevat avun ruokailussa, heille tarjotaan ruoka pöytään sillä avun määrällä minkä asiakas tarvitsee. Ympärivuorokautisen palvelun asiakkaissa on myös syöttöavun tarvisijoita. Ruokailuajat on sovittu ja ruokasalin ovesa kaikkien nähtävillä. Tämä tukee asiakkaiden päivittäistä rutiinia, vuorokausirytmä ja pitää olon kylläisenä ja turvallisena. Tarvittaessa ruokailuajoista joustetaan. Apua tarvitsevilla asiakkailla on omat istumapaikat, jossa pyritään huomiomaan asiakkaiden mahdollisuus keskinäiseen kommunikointiin ja muihin ystävyyssuhteisiin ruokailutilanteissa. Jos asiakkaan terveydentila vaatii, tarjotaan ruoka omaan huoneeseen. Päiväkahvit ja iltapala tarjotaan asiakkaille omissa ryhmissä.

Asiakkaiden riittävää ja monipuolista ravitsemusta arvioidaan kaksi kertaa vuodessa MNA-mittarilla. Mahdollisiin ravitsemusriskeihin pyritään reagoimaan säännöllisillä mittauksilla. Asiakkaiden painoa seurataan kuu-kausittain ja herkästi reagoidaan muutoksiin.

Elintarvikehuollon valvontaan on laadittu erillinen omavalvontasuunnitelma. Kaikilla asiakkaan ruokahuoltoon osallistuvilla henkilöillä on hygieniapassi.

## **Hygieniakäytännöt ja infektioiden torjunta**

Aamu- ja iltapeseytymisien aikaan asiakkaita ohjataan ja avustetaan heidän tarvitsemalla tavalla. Päivittäiseen hygienianhoitoon kiinnitetään erityistä huomiota ympärivuorokautisen asumisen asiakkailla, koska useimmilla heistä on virtsankarkailuun vaivat käytössä. Ihon kuntoon ja puhtauteen kiinnitetään erityistä huomiota vaipanvaihtojen yhteydessä. Ympärivuorokautisen asumisen asiakkailla on viikoittain suihkupäivä ja myös heidän saunomismahdollisuutta arvioidaan terveydentilan mukaan. Asiakkailla on omat hygieniatuotteet käytössä.

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 suojavarustein.

Palvelukeskuksessa on oma pesula, jossa pestään kaikkien asiakkaiden sekä talon oma pyykki. Pyykkihuolto kuuluu keittiöhenkilökunnan työtehtäviin. He työskentelevät pesulassa muutamana päivän viikossa, käytössä on eri työvaatteet ja -kengät. Osa asiakkaista käy viikottain ohjaajan avustuksella pesemässä oman pyykin.



Asiakkaiden huoneiden ja yleisten tilojen siivouksesta vastaa Wash Palvelut Ky. Siistijä työskentelee palvelukeskuksen tiloissa arkisin 6tuntia/pvä. Juhlapyhien aikana siivous hoidetaan erillisen sopimuksen mukaan. Siivouksesta on laadittu erillinen viikkosuunnitelma. Ohjaajat huolehtivat aamu- ja iltatoimien yhteydessä roskakorien tyhjäyksestä ja huoneiden yleissiisteydestä.

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

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

## **Terveyden- ja sairaanhoito**

Asiakkaan palveluiden toteuttamissuunnitelmassa on kerrottu, kuinka huolehditaan asiakkaan perushoidosta, mahdollisten pitkäaikaissairauksien sekä muun ei-kiireellisen hoidon järjestämisestä. Palveluiden toteuttamissuunnitelmat päivitetään puolivuositain ja aina tarvittaessa avuntarpeen muuttuessa. Palvelukeskuksessa on kirjallinen ohjeistus kiireellisen sairaalahoidon järjestämiseksi ja äkillisten kuolemantapausten varalta. Ohjeet ovat helposti saatavilla ohjaajien toimistossa.

Palvelukeskuksessa työskentelee terveydenhoitaja ja sairaanhoitaja. Henkilökunta seuraa asiakkaiden terveydentilaa päivittäin ja informoi tarvittaessa terveyden- tai sairaanhoitajaa. Myös terveyden- ja sairaanhoitaja osallistuvat asiakkaiden arjen hoitotyöhön. Akuuteissa tilanteissa asiakas toimitetaan Oulun kaupungin yhteispäivystykseen. Terveydenhoitaja tiedottaa omaisia mahdollisimman pian asiakkaan tilanteesta. Lääkärikäynneille pyritään varaamaan aina viittomakielen tulkki.

Asiakkaan terveydentilan heikentyessä Runolan hoitohenkilökunnalla on mahdollisuus kysyä konsultaatio-apua Oulun kaupungin Kotas-sairaanhoitajilta asiakkaan jatkohoitoa arvioitaessa, esimerkiksi onko tarpeen hakeutua Oulun yhteispäivystykseen vai jäädäänkö vielä seuraamaan tilannetta. Kotas-sairaanhoitoon voi ottaa yhteyttä asiakkaan voinnin arvioinnissa Oulun kaupungin ohjeiden mukaisesti.

Palvelukeskuksen konsultoivana lääkärinä on yleislääketieteen erikoislääkäri, lääketieteen lisensiaatti Anna Pasuri, joka pitää vastaanottoa Runolassa joka toinen viikko. Tarvittaessa terveyden- tai sairaanhoitaja voi olla häneen yhteydessä päivittäin. Ulkopaikkakuntalaiset asiakkaat voivat halutessaan muuttaa terveysasemansa lähimpään terveysasemaan. Useimpien ympärivuorokautisen asumisen asiakkaiden kohdalla vaihto onkin jo tehty.

Kuurojen Palvelusäätiössä on käytössä RAI-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-toimintakyvymittariston avulla arvioidaan asiakkaan arkiselviytymistä ja pyritään tunnistamaan mahdolliset riskitekijät ja ongelmat unohtamatta asiakkaan omien voimavarojen hyödyntämistä. RAI-arvioinneilla seurataan asiakkaan toimintakykyisyyttä ja kuntouttavan toiminnan tavoitteiden toteutumista. Asiakkaan hyvinvointi on arvioinnin lähtökohtana. Omaisille tarjotaan mahdollisuutta olla mukana palvelusuunnitelman laadinnassa, toteuttamisessa ja arvioinnissa. Ympärivuorokautisen asumisen asiakkaille tehdään uusin Rai LTCF keväästä 2023 alkaen.

Runolan hoitava lääkäri käy vähintään puolivuositain asiakkaan lääkelistan läpi terveydenhoitajan kanssa. Käytössä olevien lääkkeiden tarvitsevuutta ja yhteisvaikutuksia arvioidaan. Pohditaan kipulääkityksen tarpeellisuutta ja käyttöannoksen riittävyttä. Tarvittavia perussairauksien kontrollikäyntejä ym. tarkastuksia tehdään esim. OYS:n poliklinikoille. Vähintään vuosittain otetaan asiakkaista perusverikokeet ja perussairauksiin liittyviä verikokeita tarpeen mukaan. Asiakkaille varataan tarvittaessa yksityisen terveydenhuollon erikoislääkäreille vastaanottoaikoja esim. geriatriille yhteistyössä lääkärin, asiakkaan ja omaisten kanssa.

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaava henkilö on terveydenhoitaja Outi Komula puh. 040 591 0506 [outi.komula@kpsaatio.fi](mailto:outi.komula@kpsaatio.fi)



## Lääkehoito

Palvelukeskuksen asiakkaiden lääkkeet jaetaan apteekissa koneellisesti annospusseihin. Kuuriluonteiset ja antikoagulanttihoidon lääkkeet sairaan- tai terveydenhoitaja jakaa erilliseen dosettiin. Kaikilla palvelukeskuksen asiakkailla on omat lääkkeet. Lääkejako kaksoistarkistetaan. Aamu- ja iltavuoron lääkevastuussa oleva ohjaaja huolehtii lääkkeiden annon oikea-aikaisesti asiakkaille, pistää insuliiniin ja antaa tarvittavat lääkkeet. Asiakkaille annetaan lääkkeet valvotusti. Sairaanhoidtaja merkitsee lääkemuutokset DomaCare-asiakastietojärjestelmään. Tarvittaessa annettavien lääkkeiden annon kirjaa lääkkeen antava ohjaaja. Asiakkaiden lääkkeiden käyttömuodosta keskustellaan aina lääkärin kanssa, kun huomataan asiakkaalla nielemishaasteita. Joskus tablettimuotoinen lääke katsotaan tarpeelliseksi vaihtaa nestemäiseksi.

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

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

Runolassa ei ole käytössä rajattua lääkevarastoa.

Lääkehoidon vastuuhenkilö on terveydenhoitaja Outi Komula, 040 5910 606 [outi.komula@kpsaatio.fi](mailto:outi.komula@kpsaatio.fi)

## Asiakkaiden raha-asioiden hoito

Asiakkaan varoista huolehtiminen kuuluu ensisijaisesti asiakkaalle itselleen, hänen raha-asioiden hoitajalle/omaiselle tai edunvalvojalle. Asiakkaan, hänen raha-asioiden hoitajan tai edunvalvojan valtuuttamana Palvelukeskuksessa voidaan osallistua asiakkaan päivittäisten raha-asioiden hoitoon rahankäyttösopimuksessa sovitulla tavalla. Sopimuksessa määritellään yksilöllisesti, kuinka asiakkaan raha-asiat Runolassa hoidetaan.

Runolan ympärivuorokautisen asumisen asiakkaat eivät pysty itse hoitamaan omia raha-asioitaan terveyden-tilan heikentymisen vuoksi. Osan asiakkaiden raha-asioiden hoitajan (useimmiten lähiomainen) kanssa on tehty sopimus käyttövaran tuomisesta asiakkaan lompakkoon. Jos tulee isompia käyttötarpeita, niistä sovi- taan etukäteen yhteisesti.

Ympäri vuorokautisessa asumisessa on myös asiakkaita, joilla edunvalvoja siirtää sovitusti käyttövaratilille rahaa, joka käydään nostamassa automaattilta Runolan kassakaappiin. Jos asiakkaiden rahavarjo säilytetään Runolan toimistossa, se kirjataan rahankäyttösopimukseen. Asiakkaan lompakkoa säilytetään sovitusti oh- jaajien toimistossa lukkokaapissa.

Rahan käytöstä pidetään lompakkokirjanpitoa DomaCare-asiakastietojärjestelmässä. Lompakkokirjanpitoon merkataan mahdolliset automaattinostot ja kauppa ostokset. Lompakon käytöstä tehdään kirjaukset Domacareen ja kuitit säilytetään ja lähetetään kerran vuodessa raha-asioiden hoitajalle/edunvalvojalle. Palvelukes- kusvastaava tarkistaa kaksi kertaa vuodessa pistoskokeenomaisesti lompakkojen ja lompakkokirjanpidon täs- mäyksen.

## Monialainen yhteistyö



Asiakkaiden hyvän hoidon ja huolenpidon kannalta on tärkeää, että yhteistyö eri toimijoiden kanssa on sujuvaa. Tärkeimpiä yhteistyökumppaneita ovat asiakkaiden oman kotikunnan sosiaaliviranomaiset ja hyvinvointialueet. Heihin otetaan yhteyttä, mikäli asiakkaan voinnissa tapahtuu olennaisia muutoksia. Asiakkaiden palvelutarpeiden arviointipalaverit pidetään useimmiten moniyhteistyöpalaverina. Paikalla on asiakas, mahdollisesti hänen omaisia, edustaja Runolasta ja kotikunnan sosiaalihuollosta. Asiakkaan ymmärtämisen ja ymmärretyksi tulemisen, asiakkaan oikeusturvan toteutumiseksi paikalle tilataan aina viittomakielen tulkkki. Yhteistyö ja tiedonkulku omaisten kanssa sovitaan aina asiakaskohtaisesti ja asiakkaan luvalla.

Jokaisen toimintavuoden lopulla kotikuntaan lähetetään päivitetty asiakkaan palveluiden toteuttamissuunnitelma, josta käy ilmi olennaisimmat tiedot asiakkaan voinnista ja siinä tapahtuneista muutoksista. Oulun kaupungille lähetetään toimintakertomus vuosittain.

Tiivistä yhteistyötä tehdään myös eri vammaisjärjestöjen, kuten Kuurojen Liiton ja Suomen Kuurosokeat ry:n kanssa. Vammaisjärjestöillä on mm. paljon erilaisia tapahtumia, joihin palvelukeskuksen asiakkaita kannustetaan osallistumaan. Tapahtumien selvittelyssä ja toteutumisessa avustetaan asiakkaita esim. tulkkitilaukset, matkaselvittelyt jne.

Hengelliset asiat ovat monille asiakkaille tärkeitä ja yhteistyö seurakunnan kanssa on tiivistä. Oulussa on oma kuurojen pappi sekä diakoniatyöntekijä. Palvelukeskuksessa järjestetään lukuisia kirkollisia tapahtumia ja hartaustilaisuuksia yhdessä seurakunnan kanssa.

Kuurojen Palvelusäätiö järjestää asiakkaille viittomakielistä keskusteluapua, Auttava linja- palvelulla. Asiakas voi ottaa yhteyttä videopuhelulla, tekstiviesteillä tai WhatsApp-sovelluksen videoyhteydellä. Linja on avoinna kaikille viittomakielisille asiakkaille kolmena päivänä viikossa. Palvelukeskuksen ilmoitustaululla on ilmoitus palvelusta. Keskustelut ovat luottamuksellisia.

## **7 ASIAKASTURVALLISUUS**

### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

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

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

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

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

### **Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta**





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

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

## Henkilöstö

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

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

Palvelukeskus Runolassa on useita eri ammattinimikkeen opiskelijoita ja harjoittelijoita. 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 nimetään 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. Sijaislista löytyy ohjaajien toimistotilasta. Esihenkilöt ja vastuuhenkilöt vastaavat siitä, että sijaisten turvallisuus-, lääke- ja vuorovaikutusosaaminen ovat työtehtävien edellyttämällä tasolla. Sosiaali- ja terveysalan työntekijöiden ammattitaitopätevyys tarkistetaan Valviran ylläpitämästä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki).

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

Lähihoitajaopiskelija voi toimia hoiva-avustajana 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 tapahtuu aina ohjaajan tai sairaanhoitajan valvonnassa.

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. Työvuoro suunnittelussa huomioidaan hoiva-avustajien työvuorojen sijoittuminen.



## Runolan henkilöstörakenne 28.2.2023

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

Runolassa ympärivuorokautisen asumisen mitoitus on 0,6. Ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaat ovat eri ikäisiä.

Palvelukeskuksessa on arkisin aamuvuorossa 5-7 henkilöä ja iltavuorossa 5-6 henkilöä. Viikonloppuna aamussa ja illassa on 5-6 henkilöä. Yövuorossa on 1 henkilö. Ryhmävastaavat, terveyden- ja sairaanhoitaja ja päivätoiminnan ohjaajat tekevät välitöntä asiakastyötä.

Runolassa on mahdollisuus ottaa sijainen työntekijän sairastuessa. Sijaisissa on myös viittomakielen osaavia. Hyvän Hoidon Palvelut Oy (hoiva-alan henkilöstövuokrausyritys) välittää lähihoitajia ja hoiva-avustajia, Runolalla on mahdollisuus hankkia sijaistarpeisiin sieltä henkilöstöä, joskin tällä hetkellä Ouluun tarjonta on hyvin vähäistä. 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.

Arkipäivisin vastaava ohjaaja hoitaa sijaisten hankinnan. Työntekijöitä on perehdytyksessä ohjeistettu ilmoittamaan poissaolosta omaan työpisteeseen ja myös vastaavalle ohjaajalle. Viikonloppuisin lääkevastuuvuorossa olevat ohjaajat sopivat keskenään, kuka hoitaa sijaishaun. Ohjaajilla on lupa tehdä itsenäisiä päätöksiä esim. tuplavuoroon jäämisestä tai vuoronvaihdosta. Tarvittaessa viikonloppuisin ohjaajat voivat olla yhteydessä esihenkilöön, jos ei löydy ratkaisua puuttuvaan ohjaajan vuoroon.

## Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

Rekrytoinnissa kiinnitetään erityisesti huomiota työntekijän sopivuuteen. Vaatimuksena on sosiaali- tai terveydenhuollon peruskoulutus. Työnhakijalta toivotaan viittomakielentaitoa tai edellytetään kiinnostuneisuutta viittomakielen opiskeluun. Eduksi katsotaan työnhakijan kokemus, kiinnostus ja halu työskennellä ikäihmisten, vammaisten ja viittomakielisten parissa. Työpaikkailmoituksessa tuodaan esille 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 kielilisan. Työntekijän itsenäistä opiskelua erilaisilla viittomakielen kursseilla tuetaan maksamalla kurssimaksu kurssitodistusta vastaan ja mahdollistetaan työvuorosuunnittelussa 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 oman ryhmän työtehtäviin perehdyttämisessä on ryhmävastaavalla. Palvelukeskusvastaava ja vastaava ohjaaja perehdyttävät säätiön yleisiin asioihin. Perehdytysohjelmaan on nimetty perehdytyksen eri osioista vastaavat työntekijät ja se sisältää kaikki työn tekemiseen sekä asiakas- ja työturvallisuuteen liittyvät asiat. Eri toimipisteisiin on oma perehdytysohjelma. 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 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 viittomakielen liittyviä koulutuksia järjestetään vuosittain. Lääkehoitosuunnitelmassa on oma koulutussuunnitelma.

## Toimitilat

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

Runolan asiakashuoneet sijaitsevat kolmessa eri kerroksessa. Ylimmässä kerroksessa (2. krs ) on kaksi osastoa; Tulppaani ja Sinikello. Jako on kahden käytävän mukainen. Tulppaanissa on 9 ja Sinikellossa on 13 asuinhuonetta. Huoneet ovat yksioita tai pienellä keittiöllä varustettuja kaksioita. Kaikissa asunnoissa on oma wc. 2. kerroksen asiakkaat ovat suurimmaksi osaksi palveluasumisen asiakkaita. Keskikerroksessa(1.krs) on Ruusu-osasto, jossa asuu runsaasti apua ja tukea tarvitsevia asiakkaita, kaikki ympärivuorokautisen asumisen



asiakkaita. Jokaisella asiakkaalla on oma huone. Asiakkaita on tällä hetkellä Ruusussa 7. Keskikerroksessa on myös pääosa talon yhteisistä tiloista sekä toimistotilat. Alakerrassa (0.krs) on yksi kaksio. Päivätoiminnan tilat, henkilökunnan sosiaalitilat sekä pesula- ja huoltotilat sijaitsevat alakerrassa.

Asiakkaiden huoneet on kalustettu ja sisustettu omin huonekaluin ja tavaroin. Ympäri vuorokautisen asumisen asiakkailla on useammalla sähköavusteinen palvelukeskuksen sänky käytössä. Huoneissa on myös apuvälineitä, joita käytetään asiakkaan avustamisissa ja siirtymisissä. Muutamilla asiakkailla on painehaavapatja ennalta ehkäisevästi käytössä. Asiakkaan poissa ollessa esim. sairaalassa, hänen huonetta ei luovuteta muiden käyttöön.

Palvelukeskuksessa työskennellään kolmessa tiimissä asiakasryhmien mukaan. Ohjaajat työskentelevät pääsääntöisesti omissa ryhmissä, jotta työn suunnittelu ja hoidon jatkuvuus olisi helpompaa. Kotipesä-ajattelu on lähtenyt ohjaajien ja asiakkaiden toiveesta. Asiakkaille on nimetty omaohjaaja omasta työryhmästä. Työryhmäjako näkyy jo työvuoro suunnittelussa, joka selkeyttää työtehtäviä, vastuualueita ja tiedon kulkua. Asiakkaiden yksilöllinen avun/ohjauksen tarve tulee paremmin huomioiduksi. Ohjaajien työjako näkyy päivittäin ohjaajien toimiston oven vieressä taululla.

Omaisilla on mahdollisuus yöpyä asiakkaan omissa huoneissa.

Useimmat asiakkaat viettävät paljon vapaa-aikaa yhteisissä tiloissa seurustellen ja seuraten talon tapahtumia. Sisäntuloaula on erityisen mieluinen seurata ihmisten kulkemisia. 1.krs:ssa on yhteinen aktiviteetti-huone. Aktiviteetti-huoneessa on kuntosalilaitteita, iso tv, pelejä, palapelejä, piirustus- ja väritysmahdollisuus jne. Päivätoimintaa järjestetään tilassa useampana päivänä viikossa.

## **Teknologiset ratkaisut**

Kaikilla asiakkailla on käytössä hoitajakutsu. Nappia painamalla avunpyyntö tulee ohjaajien käytössä oleviin puhelimiin. Jokaisella työvuorossa on oma puhelin käytössä. Asiakkaita ohjeistetaan pitämään aina kutsulaitetta ranteessa, kulkiessaan talon yhteisissä tiloissa, jotta avun pyyntö on aina mahdollista, joskin jotkut kokevat laitteen pidon kädessä turhana. Useimmat ympärivuorokautisen asumisen asiakkaat eivät kykene terveydentilaltaan painamaan nappia. Heidän luona käydään useita kertoja työvuoron aikana ja he tarvitsevat apua kaikissa päivittäisissä toiminnoissa. Muistisairaille asiakkailla on mahdollista kutsulaitteeseen lisätä ominaisuus, joka antaa tiedon ohjaajien puhelimiin asiakkaan poistuessa ulko-ovesta. Laitteen käytön tarpeen arvioinnissa tehdään aina yhteistyötä asiakkaan, lääkärin ja omaisten kanssa. Tällä hetkellä ei ole kenelläkään asiakkaalla tämä ominaisuus käytössä.

Kaikki kutsupainallukset ja niihin vastaamiset kirjautuvat hälytinkeskuksen tietojärjestelmään ja niiden loki-tiedostoista selviää esimerkiksi se, millä viiveellä kutsuihin on vastattu. Hälytintilanteiden huollosta vastaa Tunstall Oy (tietoliikennelaitetoimittaja) puh. 010-3201692

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

Kameravalvonnasta on laadittu rekisteriseloste, joka on palvelukeskuksen ilmoitustaululla. Kameravalvonnasta on ilmoitukset ulkona. Kameroita ei ole asiakashuoneissa. Niitä on ulkona sisäntulojen yhteydessä, aulatilassa ja käytävillä. Kamerat ovat tallentavia, mutta nauhoitus alkaa alusta uudelleen vanhan päälle muuttaman viikon käytön jälkeen riippuen liikemäärästä. Securitas vastaa huollosta, yhdyshenkilönä aluepäällikkö Pentti Vahtola 040-1454478



## Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Palvelukeskus Runolan asiakkailta on käytössään lukuisia eri apuvälineitä, esimerkiksi henkilönostin, korkeussäätöinen sänky tai pyörätuoli. Apuvälineet on saatu oman kunnan apuvälinelainaamosta tai asiakas on osstanut itse tai ne ovat Runolan hankkimia yhteiskäyttöön, esimerkiksi pyörätuolia, rollaattoreita, suihkutuolia, henkilönostimia jne. Korkeussäätöiset sängyt ovat Runolan omia. Runolan aulatilassa on defibrillaattori. Myös happisaturaation mittauslaite on käytössä tarvittaessa asiakkaan hapetuksen arvioimiseksi. Sähköavusteinen pyörätuoli on kaikkien asiakkaiden ulkoilukäytössä.

Ympäri vuorokautisen asumisen asiakkailta on paljon apuvälineitä käytössä turvaamaan liikkuminen ja siirtymiset. Apuvälineiden oikeaoppinen käyttö on yksi tärkeimmistä asiakas- ja työturvallisuuden kulmakivistä. Viallisesta apuvälineestä tehdään ilmoitus vastuuhenkilölle, se poistetaan käytöstä ja lähetetään korjattavaksi. Mikäli vika todetaan asiakastilanteessa, se kirjataan DomaCareen, ja tapahtumasta tehdään Hai-pro ilmoitus. Hai-pro tehdään myös läheltä piti-tilanteista ja riskitilanteista. Opiskelijat ja harjoittelijat käyttävät henkilönostimia yhdessä ammattitutkinnon omaavan ohjaajan kanssa.

Ympäri vuorokautisen asumisen asiakkaiden julkisen terveydenhuollon palveluiden vaihto-oikeus on mahdollistanut lääkäripalvelut, hammashoidon ja kuntoutuspalvelut Pohteen terveydenhuollossa. Apuvälineiden saanti ja huolto tapahtuu Oulun Apuvälinekeskuksen kautta. Kuulolaitteiden hankinta ja huolto tapahtuu OYS:n kuulokeskuksessa. Kuulolaitteiden patterit asiakkaat hankkivat itse, tarvittaessa ohjaajien avustamana hankinta ja vaihto.

Palvelukeskuksessa on asiakkaiden hoitoon liittyviä välineitä, kuten kuume-, verenpaine- ja verensokerimittareita sekä happi- ja imulaitteita. Sairaalasänkyjen, henkilönostimien ja suihkutuolien huolloista vuosittain vastaa Lojer oy. P. 010 8306748.

Perehdytyksessä terveydenhoitaja käy uuden työntekijän kanssa apuvälineiden käyttöä ja Runolan terveydenhuollon laitteistoa läpi. Uusia apuvälineitä hankittaessa, laitteiden käyttöönottoon järjestetään koulutusta laitetuottajan toimesta.

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. Runolaan yhteiskäyttöön tarkoitettujen uusien apuvälineiden hankintapäätöksen tekee palvelukeskusvastaava terveydenhoitajan tai hoitohenkilöstön esityksestä.

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](mailto:hoitovalinetilaukset@pohde.fi) ja haku hoitovälinejakelusta Rautatienkatu 81. Hoitovälinejakelu 044 7034528. Vastuuhenkilö hoito- ja apuvälineasioissa on terveydenhoitaja Outi Komula [outi.komula@kpsaatio.fi](mailto:outi.komula@kpsaatio.fi), puh. 040 591 0506.

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Käytössämme on DomaCare asiakastietojärjestelmä. Työntekijöillä on mahdollisuus kirjata asiakastietoja sekä mobiilikirjauksena että tabletti- ja pöytätietokoneella. Jokaisella työvuorossa olevalla ohjaajalla kulkee mukana puhelin, johon tulee hoitajakutsut. Puhelimiin on asennettu myös DomaCare, joka mahdollistaa ajantasaisen tiedon saatavuuden asiakkaan voinnista ja kirjaamisen asiakkaan luona. Asiakastietoihin on helppo palata tarvittaessa, esim. lääkityksen tarkastamiseksi. Oulun kaupungin käytössä oleva Lifecare asiakastietojärjestelmä on käytössä oululaisilla sosiaalihuollon päätöksellä olevilla ja kotisairaanhoidon asiakkailta. Suurin osa ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaista on sosiaalihuollon päätöksellä. Lifecare käyttöoikeus on Palvelukeskus Runolan sairaanhoitajilla ja kotisairaanhoidon kotikäyntejä tekevillä ohjaajilla. Lifecareen kirjataan mm. lääkelistat, mittausarvot, ja tehdään puolivuositteittain voinnin arviointi.



Perehdytyksessä käydään läpi tietosuojasuojat ja vaitiolovelvollisuuskaavake täytetään uuden työntekijä tai opiskelijan kanssa.

DomaCare tunnukset luodaan vakituisille ja pitkäaikaisille sijaisille. Tunnukset ovat käyttäjäkohtaiset ja suojattu salasanalla. Käyttöoikeuden ja sen laajuuden määrittelee palvelukeskusvastaava. Asiakastietojen suojauksesta on varmistuttu käyttäjäkohtaisella oikeuksien määrittelyllä. Työntekijöiden oikeudet on rajattu palvelukeskuksen ja tarvittaessa myös asiakasryhmän mukaisesti siten, että jokaisella on pääsy ainoastaan niiden asiakkaiden tietoihin, joiden kanssa hän työskentelee. Työsuhteen päättyessä käyttäjätunnukset poistetaan järjestelmästä.

Ohjaajien mukana kulkevan puhelimen asiakastietojärjestelmään ja hälytintietojärjestelmään kirjaututaan henkilökohtaisilla tunnuksilla ja salasanoilla.

Asiakastietojärjestelmän tietosuojavastaava on palvelujohtaja Jouni Riihimäki. [jouni.riihimaki@kpsaatio.fi](mailto:jouni.riihimaki@kpsaatio.fi) 050 403 0722. Ohjelmiston teknisestä suojauksesta vastaa palvelun toimittaja Invian Oy.

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

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

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

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

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

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

Arkistolain mukaan arkistoinnin tehtävänä on varmistaa asiakirjojen käytettävyyttä ja säilyminen, määritellä asiakirjojen säilytysarvo sekä hävittää tarpeeton aineisto. Palvelukeskuksen tärkeäksi, luottamukselliseksi ja/tai salassa pidettäväksi määritelty tietoaineisto säilytetään sekä arkistoidaan lukittuihin, paloturvallisiin kaappeihin/säilytystiloihin. 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 käsiksi kyseiseen aineistoon. Hävittämistä varten palvelukeskuksessa on paperisilppurit.

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

## Asiakastyön kirjaaminen



Päivittäiset kirjaukset tehdään DomaCare asiakastietojärjestelmään. Mobiilikirjaus mahdollistaa reaaliaikaisen kirjaamisen. Kirjauksen tulee olla riittävän selkeä ja informatiivinen seuraavalle lukijalle. Jos kirjauksissa havaitaan joitain epäasiallisuuksia, esihenkilö keskustelee asiasta kirjaajan kanssa. Henkilöstöpalavereissa käydään läpi myös asiallisen ja riittävän kirjaamisen kulmakiviä.

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.

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

Kuurojen Palvelusäätiössä on laadittu seloste henkilötietojen käsittelytoimista.

## **9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

### **Toiminnassa todetut kehittämistarpeet**

Ympäri vuorokautisen asumisen asiakkailla on terveydentilassa monia haasteita. Useimmilla on haasteita ilmaista itseään ja tuoda esiin omia toiveita, kommunikointiosaaminen on hiipunut. Vaatii hoitohenkilökunnalta erilaista osaamista, eleiden ja ilmeiden tulkintaa asiakkaan kanssa ollessa. Ihon hoidon huomiointi korostuu, jotta pystytään estämään painehaavaumien synty. Asianmukaiset apuvälineet käytössä ja oman työergonomian huomioon ottaminen.

## **10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA**

Oulussa 15.9.2023

Allekirjoitus \_\_\_\_\_

Kirsi Latva-aho, palvelukeskusvastaava