



KUUROJEN PALVELUSÄÄTIÖ
DÖVAS SERVICESTIFTELSE
PALVELUKESKUS ÅVIK

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

HENKILÖKOHTAINEN APU

KUUROJEN PALVELUSÄÄTIÖ SR / PALVELUKESKUS ÅVIK



KUUROJEN PALVELUSÄÄTIÖ
DÖVAS SERVICESTIFTELSE
PALVELUKESKUS ÅVIK

SISÄLTÖ

- 1.PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT
- 2.TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET
- 3.OMAVALVONNAN TOIMEENPANO
- 4.OMAVALVONTASUUNNITELAMAN LAATIMINEN
- 5.ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET
- 6.PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA
- 7.ASIAKASTURVALLISUUS
- 8.ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN
- 10.YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA



KUUROJEN PALVELUSÄÄTIÖ
DÖVAS SERVICESTIFTELSE
PALVELUKESKUS ÅVIK

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Kuurojen Palvelusäätiö sr
Palvelukeskus Åvik
Uudenmaankatu 228, 05840 Hyvinkää

Kunta: Hyvinkää
Sote-alue: Keski-Uudenmaan sote eli Keusote

Palvelumuoto: vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu
Esimies: vastaava ohjaaja Maija Lavi
p. 050-5524565, sähköposti: maija.lavi@kpsaatio.fi

Toimintalupatiedot

Valviran luvan myöntämisaikajako: 2017
Palvelu, johon lupa myönnetty: Palvelukeskus Åvik, asumispalvelut/ tehostettu palveluasuminen ja palveluasuminen
Rekisteröintipäätöksen ajankohta:
Ostopalvelujen tuottajat: Henkilökohtaisen avun palveluun ei käytetä ostopalveluna hankittuja palveluita

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET



KUUROJEN PALVELUSÄÄTIÖ DÖVAS SERVICESTIFTELSE PALVELUKESKUS ÅVIK

Toiminta-ajatus

Kuurojen Palvelusäätiö sr edistää asiakkaidensa hyvinvointia, osallisuutta ja yhdenvertaisuutta toteuttamalla yksilöllisiä palveluita viittomakielisessä ympäristössä. Säätiön asiakkaita ovat viittomakieliset, viittomakommunikaatiota käyttävät sekä muut kommunikoinnissa tukea tarvitsevat henkilöt.

Arvomme

Toimimme vastuullisesti, kohtaamme asiakkaamme yksilönä, teemme mitä lupaamme ja rakennamme turvallista arkea.

3. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

Riskienhallinta

Riskienhallinta on eri palveluiden ja toimintojen toteuttamista sovitulla tavalla. Mikäli toimissa on muutoksia / puutteita niistä täytetään poikkeamaraportti johtajalle. Jos asiat poikkeaman havaitsemisesta on riski, joka vaatii välittömiä toimia, niin niihin puututaan heti. Mikäli ei ole kiireellinen asia tai asia, jota ei enää voi korjata, ne kuitenkin kerätään seurantaan varten ja pohditaan, miten voidaan estää uusiutumista.

Riskejä voidaan hallita erilaisilla toiminta ohjeilla, jotka tulee työntekijää perehdyttäessä käydä läpi. Henkilökohtaisen avun toiminnassa on osittain samoja riskejä kuin on kirjattu palveluasumisen riskeissä, mutta esim. henkilökohtaisen avun toiminnassa ei ole mitään hoitotapahtumia (haavahoitoa, katetrointia yms).

Toimintaohjeita Palvelukeskus Åvikissa on esim. haasteellisesti käyttäytyvien asiakkaiden kohtaamiseen, pelastussuunnitelma (tulipalo), tarttuvat taudit (korona, noro), työsuojelun riskikartoitus, asiakaspalautteiden käsittelyohje.

Henkilökohtaisen avun toiminta on arkipäivän toimintaa asiakkaiden kanssa, jolloin riskit ovat samanlaisia kuin kenellä tahansa kotona tai kodin ulkopuolella liikkua, esim. kaatuminen, liukastuminen. Jos asiakkaan terveydentilassa ja voinnissa tapahtuu muutos avustamistilanteen aikana, siitä kerrotaan välittömästi palvelutalon ohjaajille. Mikäli tulee jokin akuutti sairaskohtaus, tulee tilata ambulanssi ja ilmoittaa palvelutaloon asiasta. Riski voi olla myös avustajan liian vähäinen tiedonsaanti avustettavasta, jonka vuoksi on tärkeää ryhmän ohjaajien antaa monipuolinen selvitys asukkaan voinnista ja toimintatavoista avustajalle.

Poikkeamien tai läheltä piti -tilanteiden sattuessa tulee kirjoittaa poikkeamaraportti, joka toimitetaan johtajalle. Poikkeamat käsitellään Åvikin johtoryhmässä ja välittömästi korjausta vaativiin asioihin puututaan heti tiedon tultua. Poikkeamista tehdään kooste ja sovitaan jatkotoimista. Henkilökuntaa informoidaan havaituista riskeistä ja toimenpiteistä.



4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö

Omavalvonta suunnitelman laatii johtaja henkilökohtaisen avun työntekijöiden ja vastaavan ohjaajan kanssa. Toiminnan toteutusta seuraavat lähiesimiehenä toimiva vastaava ohjaaja ja johtaja.

Suunnitelma on tehty ensimmäisen kerran lokakuussa 2022 ja se tullaan päivittämään vuosittain tai tietojen ja toimintatapojen muuttuessa tarvittaessa aikaisemmin.

Vastaava ohjaaja Maija Lavi, 050-5524565, maija.lavi@kpsaatio.fi
johtaja Tarja Muteli, 040-5454708, tarja.muteli@kpsaatio.fi

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma löytyy Kuurojen Palvelusäätiön www-sivuilta ja palvelukeskus Åvikin ala-aulan ilmoitustaululta. Kuntien / hyvinvointialueiden pyytäessä se toimitetaan heille sähköisenä.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi ja suunnitelmat

Palveluasumisen asukkaille kunta laatii palvelusuunnitelman ja palvelukeskuksessa laaditaan palvelujen toteuttamissuunnitelma ja tarvittaessa hoitosuunnitelma. Mikäli asiakkaalla on asumisen päätös vammaispalvelulain mukaan, on hänelle mahdollista hakea henkilökohtaisen avun päätöstä. Palvelujen toteuttamissuunnitelmaan kirjataan mitä asioita toteutetaan henkilökohtaisen avun turvin. Asiakas esittää itse toiveensa mitä hän haluaa tunneilla tehtävän. Pääsääntöisesti toiminnot tapahtuvat palvelukeskuksen ulkopuolella ja vähintään asiakkaan oman kodin ulkopuolella. Toiminnot ovat erilaisia asioiden hoitoon tai virkistykseen / harrastuksiin liittyviä toimintoja.

Mikäli asiakas on ainoastaan henkilökohtaisen avun asiakas tehdään suunnitelma palveluista yhdessä tilaajan ja asiakkaan kanssa .

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen



KUUROJEN PALVELUSÄÄTIÖ
DÖVAS SERVICESTIFTELSE

PALVELUKESKUS ÅVIK

Kuurojen Palvelusäätiön palvelulupauksessa todetaan, että toisen ihmisen arvostava kohtaaminen on meille itseisarvo. Henkilökohtaisen avun tuntien tekijät ovat joko työsopimuksella tai runkosopimuksella Kuurojen Palvelusäätiön / Palvelukeskus Åvikin työntekijöitä. Joko he ovat itse viittomakielisiä tai ovat viittomakielen taidon omaavia henkilöitä. Erityistä koulutusvaatimusta ei ole, mutta voivat osallistua Palvelukeskuksen erilaisiin koulutuksiin, joista on hyötyä työssään esim. ensiapu- ja turvallisuuskoulutukset. Huolehdimme, että työntekijöillä on riittävä ensiapu- turvallisuus- ja lääkeosaaminen (osaa antaa tarvittavan lääkkeen).

Asiakas saa itse aina valita mihin käyttää henkilökohtaisen avun tunteja ja hänelle voidaan kertoa eri mahdollisuuksista esim. erilaisista tapahtumista ja hän voi valita mihin haluaa osallistua. Asiakkaalle tulee myös selvittää käytettävissä oleva tuntimäärä. Mikäli asiakkaan toive on kertaluonteisesti tunnit ylittävä, esim. halu vieraila omaisten luona kaukana palvelukeskuksesta, tulee ottaa yhteyttä kunnan sosiaalityöntekijään ja neuvotella mahdollisesta tuntimäärän lisäämisestä palveluun.

Asiakasta kohdellaan aina kunnioittavasti ja tuetaan ja vahvistetaan hänen itsemääräämisoikeuttaan. Mikäli asiakkaan toiveet ovat sellaisia, joita emme pysty toteuttamaan, tulee syy selvittää asiakkaalle. Toiminnassa huomioidaan asiakkaan toive siitä, kenet hän haluaa avustajakseen. Asukkailla voi olla esim. sukupuoleen liittyviä toiveita. Åvikissa on sekä miehiä että naisia toteuttamassa henkilökohtaisen avun palvelua.

Asiakkaan osallisuus ja oikeusturva

Asiakkaiden osallisuus henkilökohtaisen avun toiminnassa on ennen kaikkea sitä, että he määrittävät itse toiminnan sisällön. Asiakastytyväisyyskyselyssä he voivat antaa palautetta toiminnasta ja aina myös sanallisesti sekä avustajille että heidän esimiehilleen. Omaiskyselyt toteutetaan kahden vuoden välein ja Åvikissa on palautelaatikko, jonne voi palautetta jättää ja aina myös suoraan työntekijöille ja esimiehille.

Mikäli asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, pyritään asia ensisijaisesti keskustelemaan asiakkaan ja avustajan välillä. Tarvittaessa myös esimies on mukana. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus asiasta yksikön johtajalle, joko kirjallisena tai suullisena ja muistutus käsitellään johtajan ja palvelujohtajan toimesta ja siitä annetaan asiakkaalle vastaus kirjallisena kahden viikon kuluessa.

Asiakas voi olla myös yhteydessä sosiaaliasiamieheen:

Keusoten sosiaaliasiamies palvelut hoitaa Sosiaalitaito:

puhelinnumero: 0400 277 087

sähköpostiosoite: sosiaaliasiamies@sosiaalitaito.fi

postiosoite: Sibeliuksenkatu 6 A 2, 04400 Järvenpää



**KUUROJEN PALVELUSÄÄTIÖ
DÖVAS SERVICESTIFTELSE
PALVELUKESKUS ÅVIK**

Sosiaaliasiamiehen palveluista ja yhteistiedoista on ala-aulan ilmoitustaululla info.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Henkilökohtainen apu perustuu aina asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin. Vahvistetaan asiakasta aktiivisena toimijana ja asioistaan päättävänä. Avustamisessa otetaan huomioon asiakkaan fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky, joita tuetaan avustamistilanteissa. Tavoitteena vahvistaa omaa toimintakykyä. Jos avustaja havaitsee muutoksia, hän ilmoittaa niistä palvelutalon ohjaajille. Tarvittaessa palvelujen toteuttamissuunnitelma päivitetään, jos muutokset ovat isoja tai pysyviä.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan tukeminen

Henkilökohtainen apu suunnitellaan yksilöllisesti ja Åvikissa avustajille tehdään kalenteri / lukujärjestys, jossa otetaan huomioon asukkaiden säännöllisesti toistuvat toiveet ja varataan aikaa kertaluonteisille tapahtumille. Avustajat joustavat myös työajoissaan asiakkaiden tapahtumatoiveiden mukaan, jos mahdollista.

Ravitsemus

Mikäli asiakkailla on allergioita tai muuta ravintoon liittyviä rajoituksia, tulee ne muun henkilökunnan kertoa avustajille, jos asiakkaat itse eivät muista.

Hygieniäkäytännöt

Avustajilla tulee olla tiedossa voimassa olevat hygieniaan liittyvät ohjeet, esim. suojavarusteiden käyttö ja ohjeet avustajalle, jos sairastuu.

7. ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Poikkeamat asiakasturvallisuudessa ja ”läheltä piti” - tilanteet kirjataan poikkeamalomakkeelle (ks. riskienhallinta). Poikkeamien kirjaamiseen tulee olla matala



KUUROJEN PALVELUSÄÄTIÖ
DÖVAS SERVICESTIFTELSE
PALVELUKESKUS ÅVIK

kynnys, ne eivät ole syytös vaan toiminnan kehittämisen ja kaikkien turvallisuutta lisäävä toimenpide. Avustajilla tulee olla tiedossa palvelukeskuksen työsuojeluvaltuutettu, jolle voi myös havaittuja asioita esittää.

Henkilöstö

Lokakuussa 2022 on Palvelukeskuksessa useita henkilökohtaisen avun tuntien tekijöitä. Vakituksella työsopimuksella on viittomakielinen miesavustaja 80 %:n työajalla. Samalla työajalla on naispuolinen tulkki määräaikaisena ja palkkatuella palkattu viittomakielinen mies, joka tekee myös muita tehtäviä kuin henkilökohtaista avustusta. Runkosopimuksella keikkatyönä tekee viittomakielentaitoinen nainen ja tulkkiopiskelija nainen sekä kaksi naista, joilla viittomakielen alkeet hallussa sekä tuntevat asukkaat useiden vuosien ajalta.

Erityistä koulutusvaatimusta ei ole, mutta vähintään auttava kielitaito tulee avustajalla olla. Erityisesti henkilön sopivuus työhön on merkittävää, koska työnkuva on moninainen monien eri asiakkaiden kanssa ja tehtävät voivat vaihdella yksinkertaisesta kauppasiainnista haastavampiin ja monipuolisiin tilanteisiin.

Henkilökohtaisen avun tiimi pitää 2-3 kertaa palavereja palveluohjaajan kanssa, jolloin tarkastellaan asiakastilanne, tarpeet, toteutus ja kehitetään toimintaa.

8. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Kuurojen Palvelusäätiössä on tietosuojaryhmä, joka vastaa EU-tietosuojalainsäädännön toimeenpanemisesta. Tietosuojaryhmän tehtävänä on arvioida mahdollisia tietoturvariskejä ja seurata tietosuojan kehittämiseen liittyvien toimenpiteiden toteuttamista säätiön toimipisteissä.

Kuurojen Palvelusäätiössä on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä, Doma-Care. Uusien työntekijöiden perehdytyksessä huomioidaan tietoturva-asiat, työntekijät allekirjoittavat vaihtolositoumuksen ja suorittavat Skhole-oppimisympäristössä tietosuojakurssin.

Asiakastietojärjestelmään pääsee henkilökohtaisella käyttäjätunnuksella ja salasanalla. Avustajat kirjaavat Doma-Careen avustus sisällön ja sitä kautta ajan mukaan ohjautuu laskutus oikeisiin kuntiin.

Tietosuojavastaava on Janne Rintamäki, p. 044-3350685, janne.rintamaki@kpsaatio.fi

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuoden kuluessa tai tarvittaessa ja silloin kirjataan poikkeamin kautta havaitut tai muuten esiin tulleet kehittämiskohteet ja toimenpiteet kehittämiseksi ja muuttamiseksi.



KUUROJEN PALVELUSÄÄTIÖ
DÖVAS SERVICESTIFTELSE
PALVELUKESKUS ÅVIK

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön johtaja.

Paikka ja päiväys: Hyvinkää 31.10.2022

Allekirjoitus: _____

Tarja Muteli, johtaja