



OMAVALVONTASUUNNITELMA 2023

Palvelukeskus Runola

Tuettu 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	7
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	11
7 ASIAKASTURVALLISUUS	15
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	19
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	20



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Kuurojen Palvelusäätiö sr, Y-tunnus 0116651-2

Palvelukeskus Runola, Tuulaakitie 2, 90560 Oulu

Tuettu palveluasuminen

Esihenkilö Ritva Heikkinen

Puhelin 044 7847849 Sähköposti: ritva.heikkinen@kpsaatio.fi

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/ Valviran lupa 8.10.2021

Valviran myöntämä lupa yksityisten ympärivuorokautisten ja ilmoituksenvaraisten sosiaalipalvelujen tuottamiseen. Luvassa on ilmoituksenvaraisia tuetun asumisen paikkoja 11.

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

Ostopalveluiden tuottajat: ISS palvelut (kiinteistönhoito) ja Feelia Oy (ruokahuolto)

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

Palvelukeskus Runolassa tehdään oma omavalvontasuunnitelma kaikista palveluista.

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 -sivuilla. Se on myös luettavissa palvelukeskus Runolan aulatilassa asiakkailta ja omaisilla. Kuurojen Palvelusäätiön sisäiseen kvj-verkkoon(kuulovammaisjärjestö) on luotu yhteiset kansiot, johon jokaisella vakituksella ja pidempiaikaisella sijaisella on tunnukset. 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 vertais-tukea. Toiminnan perustana on motivoitunut ja osaava henkilöstö.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

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

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskienhallinnan tavoitteena on tunnistaa, dokumentoida ja ehkäistä poikkeamat ja määrittää korjaavat toi-menpiteet sekä vastuuhenkilöt. Riskienhallinnassa tapahtuvista muutoksista tiedotetaan henkilöstölle hen-kilökuntakokouksissa ja tilannekohtaisesti arvioitavan tarpeen mukaan mm. asiakkaiden läheisille sekä muille yhteistyötahoille.

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

Työsuojelu

Palvelukeskus Runolassa on yt-neuvottelukunnan osana työsuojeluorganisaatio, johon kuuluu palvelukeskus-vastaava työsuojelupäällikkönä, vastaava ohjaaja varatyösuojelupäällikkönä ja työsuojeluvaltuutettu. Työ-suojeluorganisaatio päivittää vuosittain työsuojelun toimintaohjelman.

Runola yhteistyötoimikuntaan (yt-toimikunta) kuuluu palvelukeskusvastaava, vastaava ohjaaja, 2 luottamus-miestä 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. Henkilös-töllä on mahdollisuus tuoda kysymyksiä ja asiatoiveita yt-toimikunnan käsittelyyn.

Kuurojen Palvelusäätiöön on perustettu vuoden 2022 alussa säätiötasoinen yt-toimikunta. Jokaisesta palve-lukeskuksesta on oma edustaja. Toimikunta pitää etäyhteyksin palavereita 2-4 kertaa vuodessa. Palvelukes-kuksien 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.

Haasteellisen käyttäytyminen

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

Elintarvikehygieniä

Palvelukeskus Runolan keittiön omavalvonnan tavoitteena on laadukkaan elintarvikehygienian aikaansaaminen ja 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 toteuttamista. Oiva-raportin viimeisin tulos on aina nähtävillä ruokasalin oven vieressä. Elintarvikehygienian valvontaan on laadittu omavalvontasuunnitelma. Viimeisin terveystarkastajan käynti 16.1.2023.

Tuetun asumisen asiakkailla on mahdollisuus ruokailla palvelukeskuksessa. Heidän kanssa on sovittu tietystä päivästä ja aterioista helpottamaan heidän viikkorytmiä. Feelialle ruokatilaukset tehdään edellisellä viikolla, joka luo haasteita asiakkaille hahmottaa tilauskalenteria. Asiakkaita avustetaan tarvittaessa kaupakäynneillä ostamaan kotiin ruokaa. Ohjauksikäynneillä kiinnitetään huomiota kodin elintarvikehygieniaan. Yhdessä asiakkaan kanssa huolehditaan jääkaapin siisteydestä ja ruokien syöntikelvollisuudesta. Kodin siivouksessa avustetaan tarvittaessa. Kodin jätehuollosta huolehditaan muistuttamalla asiakasta roska-astioiden tyhjentämisestä riittävän usein. Jätehuolto tapahtuu asiakkaan taloyhtiön sopimalla tavalla.

Infektiotartuntojen ehkäiseminen

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

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

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

Asiakkaat siivoavat joko itse tai ostavat siivouksen ulkopuoliselta palvelutuottajalta. Ohjaajat avustavat ja ohjaavat tarvittaessa päivittäisessä kodin siistimisessä. Asiakkaita ohjeistetaan hyvään käsihygieniaan.

Asiakkaat rokotetaan vuosittain kausi-influenssarokotuksella. Kaikilla asiakkailla on voimassa olevat perusrokotukset. Koronarokotukset on huolehdittu valtakunnallisen rokotusohjelman mukaan. Rokotuksissa kysytään aina asiakkaan omaa mielipidettä, 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 suojaimeja. Todetusta koronatartunnasta asiakkaalla tehdään tarvittaessa yhteistyötä Oulun kaupungin Kotas-henkilöstön kanssa ja noudatetaan Oys:n infektioyksikön ohjeita. Jos henkilöstössä on epäily tai todettu tartunta, noudatetaan sen hetkisiä Oys:n infektioyksikön koronaohjeita. Kotitestejä tehdään matalalla kynnyksellä. Suojautumiseen ja hygieniahoitoon liittyvissä asioissa voi kysyä neuvoa Oys:n hygieniahoitajilta 040-5062094.

Paloturvallisuus

Kuulovammaisilla asiakkailla on käytössä tärstimellä ja vilkkuvaloilla varustellut palovaroittimet, jotka tarkistetaan kuukausittain. Tukiasunnoissa noudatetaan kunkin taloyhtiön palo- ja turvallisuusmääräyksiä. Asiakkailla on voimassa oleva kotivakuutus. Edunvalvoja huolehtii vakuutuksesta. Jos asiakkaalla ei ole edunvalvojaa, avustetaan tarvittaessa kotivakuutuksen hankinnassa yhteistyössä asiakkaan ja omaisten kanssa.

Muut turvallisuusuhat

Lähes kaikissa tukiasunnoissa on asiakkaan käytössä turvapuhelin, jota käyttämällä he saavat yhteyden palvelukeskukseen. Asiakkaiden kodit sijaitsevat erilaisissa ympäristöissä. Ulkoisen uhan kohdistuminen työntekijään ohjauksikäynneillä tai siirtymisissä, on mahdollista palveluntuottajasta riippumattomista syistä.

Ikääntyneet ja pitkäaikaissairaat ovat herkimpiä kuumuuden haittavaikutuksille. Asiakkaita ja omaisia tiedotetaan vaaroista ja helteisiin varautumisesta. Helteiden haittavaikutuksiin, asiakkaan yleisvointiin, asunnon lämpötilaan, riittävään nesteytykseen ja oikeanlaiseen pukeutumiseen kiinnitetään kotikäynneillä erityistä huomiota. Asiakkaita avustetaan viilennyslaitteiden hankinnassa ja käytössä.

Varautuminen erilaisiin häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin

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

Asuntojen taloyhtiöissä on omat kiinteistöhuollot, joihin voi olla yhteydessä erilaisissa häiriötilanteissa. Asiakkaan kodissa on näkyvillä taloyhtiön kiinteistöhuollon yhteystiedot.

Jos asuinkiinteistössä tehdään veden sulkua vaativaa remonttia, tiedote tulee hyvissä ajoin asiakkaalle ja on nähtävillä yleensä asuintalon ilmoitustaululla. Vesisulun ajaksi varataan riittävästi juomavettä ja ajoitetaan esimerkiksi suihkukäynnit ennen tai jälkeen vesikatkoa. Äkillisissä vesi-, sähkö- ja lämpökatkoksissa ollaan yhteydessä taloyhtiön kiinteistöhuoltoon lisätiedon saamiseksi. Asiakkaille on hankittu taskulamput kotiin mahdollisia sähkökatkoksia varten.

Lämmönjakelun katkoksen tullessa asiakkailla on esimerkiksi lisähuopia omissa asunnoissaan ja jos katkos on pidempi, lisätään vaatetusta. Myös turhia huonetuuletuksia vältetään. Tarvittaessa asiakas voi tulla palvelukeskukseen.

Runolan valmistuskeittiö on muuttunut jakelukeittiöksi syyskuussa 2022. Ruoka tulee kylmätuotteina Feeliältä. Ruoka on valmista, lämmitys tapahtuu Runolassa. 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. Feelian asiakaspalveluun 040-6239433 voidaan olla yhteydessä, jos tavarantoimituksissa on ongelmia. Palvelukeskuksen lähellä on kauppa, josta voi käydä ostamassa esimerkiksi valmisruokaa.



Tuetun asumisen asiakkaista osa ruokailee Runolassa. Heidän kanssa on sovittu ruokailuista tiettyinä viikonpäivinä heidän oman mieltymysten mukaan.

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 toimistoista. Asiakasta koskevat kirjaukset tehdään DomaCare asiakastietojärjestelmään. Vian sattuesssa kirjaukset tehdään paperille ja vikatilanteen korjaututtua kirjaukset siirretään välittömästi DomaCareen. Paperiversiot hävitetään paperisilppuriin.

Myös asiakkaiden perustiedot (nimi, sotu, kotiosoite, lääkelista ja lähiomainen) löytyvät tulostettuina. Näillä turvataan asiakkaan tarve lähettää jatkohoitoon tietoliikennekatkoksen aikanakin.

Tietosuoja ja arkistointi

Kuurojen Palvelusäätiössä on tietosuojatyöryhmä. Tietosuojatyöryhmän tehtävänä on arvioida mahdollisia tietoturvariskejä ja seurata tietosuojan kehittämiseen liittyvien toimenpiteiden toteuttamista säätiön toimipisteissä. 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 ja asiakirjat säilytetään sekä arkistoidaan paloturvallisiin kaappeihin/säilytystiloihin. Asiakirjojen ja salassa pidettävän tietoaineiston käytettävyys on rajattu avainhallinnan ja sähköisessä järjestelmässä käyttöoikeuksien rajaamisen avulla. Asiakirjojen säilytysajoissa noudatetaan arkistolaitoksen/Oulun kaupungin määräyksiä ja arkistolakia. Luottamuksellinen, tarpeeton tietoaineisto hävitetään siten, etteivät asiattomat pääse käsiksi kyseiseen aineistoon. Hävittämistä varten palvelukeskuksessa on paperisilppurit. Asiakkaan poistuessa palvelujen piiristä asiakirjat palautetaan kotikuntaan ohjeistusten mukaan. Arkistoinnista vastaa Merja Kontiainen merja.kontiainen@kpsaatio.fi

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen ja kirjaaminen

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

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

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



Haipro ilmoituksen käsittely on ennalta ehkäistyä vastaavien poikkeamien sattumiselle, työmenetelmien uudelleen arviointia ja yhteisiä toimintaohjeita. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seuraamuksia aiheuttanut tapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisessa. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä työn kehittämisessä on johdolla, mutta jokaisen työntekijän vastuulla on poikkeaman saattaminen näkyviksi.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Tuetun 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. Asiakkaita kannustetaan päivittäiseen ulkoiluun. Asiakkaiden ollessa viittomakielisiä korostuu myös vertaisryhmän merkitys.

Asiakkaiden toimintakykyä arvioidaan vähintään puolen vuoden välein RAI-toimintakykymittarilla. Arviointi tehdään myös aina asiakkaan toimintakyvyn ja avuntarpeen oleellisesti muuttuessa. Tarvittaessa käytetään viittomakielisille suunnattua Cerad-tehtäväsarjaa muistihäiriöiden alustavaan selvittämiseen. Käytössä on myös ravitsemustilan arviointiin liittyvä MNA-arviointi. Ravitsemustilaa arvioidaan vähintään puolen vuoden välein.

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 palvelutarve 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.

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

Palveluiden toteuttamissuunnitelma

Asiakkaalle laaditaan henkilökohtainen palveluiden toteuttamissuunnitelma ensimmäisten asumiskuukausien aikana. Suunnitelman laadintaan osallistuvat asiakas, omaohjaaja ja mahdollisesti muita palvelukeskukseen henkilöstöä sekä mahdollisesti hänen läheisiään.

Palveluiden toteuttamissuunnitelmassa määritellään asiakkaan ohjauksen painopistealueet ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Suunnitelma on rakennettu tukemaan arvolähtöisen ohjaustyön menetelmiä ja 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 päivitykseen. Palvelusuunnitelmassa on hyvin asiakaslähtöinen näkökulma.

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 vastuu omasta hyvinvoinnista.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumista tuetaan monipuolisesti yksilön omiin tavoitteisiin perustuvan palveluiden toteuttamissuunnitelman kautta. Mikäli on olemassa mahdollisuus, että asiakkaan itsemääräämistä joudutaan asiakasturvallisuuden näkökulmasta rajoittamaan, se kirjataan asiakkaan palveluiden toteuttamissuunnitelmaan. Asiakkaalla on mahdollisuus tuoda esiin omia toiveita palveluiden suhteen ja ne kirjataan avoimesti suunnitelmaan. Palveluiden toteuttamissuunnitelmaan kirjataan yksilölliset keinot ennaltaehkäistä rajoittamista.

Tuetun asumisen asiakkaat asuvat vuokra asunnoissa Palvelukeskus Runolan läheisyydessä. Asiakas laatii omien toiveiden mukaisia suunnitelmia ja työntekijät kannustavat ja ohjaavat suunnitelmien toteuttamisessa. Työntekijät ovat mukana niillä elämän osa-alueilla, joissa asiakas haluaa tai tarvitsee tukea. Asiakas päättää itse, ottaako ohjausta ja apua vastaan. Asiakasta motivoidaan ottamaan ohjausta vastaan, jos sillä tuetaan asiakkaan turvallinen ja toiveiden mukainen elämä.

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 järjestämistä vastaavalle 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 palaverissa puhutaan asiakkaasta kunnioittavasti, itsenäisenä ja päätösvaltaisena henkilönä.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Omaisiin pyritään pitämään tiivistä yhteyttä, mm. palveluiden toteuttamissuunnitelmien päivittämisen yhteydessä asiakkaan halutessa. Omaisia tiedotetaan asiakkaan voimissa tapahtuvista muutoksista ja omaiset ovat aina tervetulleita vierailulle. Lääkärin vastaanotolle voi omainen osallistua asiakkaan halutessa. Myös kotikunnan viranhaltijoiden vierailuihin, jotka liittyvät asiakkaan toimintakykyyn ja sen arviointiin, omaiset ovat tervetulleita asiakkaan halutessa.

Osa omaisista pitää myös itse aktiivisesti yhteyttä ohjaajiin. Palvelukeskus Runolan neuvottelukunnassa on omaisilla oma edustaja.



Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakkailla on mahdollisuus arvioida saamiaan palveluja kaikissa kontaktitilanteissa henkilöstön kanssa. Kaikki asiakailta saatu palaute kirjataan asiakastietojärjestelmään juuri niillä sanamuodoilla, joilla asiakas on tuonut sen esiin. Samoin omaisilta saatu palaute kirjataan asiakastietojärjestelmään.

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

Palvelukeskuksen asukkaiden ja kotiin tuotettavien palveluiden asiakkaiden palautekysely tehdään vuosittain keväällä. Kyselyn kysymykset pohjautuvat THL:n Kerro Palvelustasi -kyselyyn, joka on kansallinen vanhuspalvelujen 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).

Palveluiden toteuttamissuunnitelmien päivittämisen yhteydessä kerätään palautetta asiakailta ja omaisilta. 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 esimiesten toimesta kahden viikon kuluessa ja selvitys toimitetaan asiakkaalle käsittelyn jälkeen mahdollisimman pian. Saatu palaute käsitellään avoimesti ja rakentavasti yhdessä henkilöstön kanssa. Mietitään toimintatapoja ja käytänteitä peilaten saatuun palautteeseen.

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

Asiakkaan oikeusturva

Asiakkaan tai omaisen ollessa tyytymätön saamaansa kohteluun, hoitoon ja /tai palveluun tai hänellä on muuten tyytymättömyyden 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

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



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

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

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

Omaohjaaja

Asiakkaalle nimetään asiakkuuden alkaessa omaohjaaja. Henkilöstövaihdoksia tehdään. Tehtäväkuvauksissa on määritelty omaohjaajan tehtävät. Omaohjaaja työskentelee pääsääntöisesti tuetun asumisen puolella, 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. Kaltoinkohtelu voi olla fyysistä, henkistä, seksuaalista tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Asiakkaan kaltoinkohtelua on myös huono ja epäeettinen kohtelu, hoidon ja avun laiminlyönti sekä asiakkaan ihmisarvoa alentava kohtelu. Kyse on ennakoivaan valvontaan painottuvista toimista, joiden tarkoitus on turvata ja taata erityisesti kaikkien haavoittuvimmassa asemassa olevien asiakkaiden hyvä hoito ja huolenpito ja edistää heidän hyvinvointiaan.

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

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



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

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

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

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

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

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

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

Asiakkaille on varattu oma noin 1-1½ tunnin ohjausaika viikoittain hänen omien tarpeiden ja toiveiden mukaan. Ohjausajalla tehdään asiakkaan kanssa esimerkiksi: kodin hoitoon liittyviä askareita, käydään hankkimassa bussilippu, mahdollisesti vaatehankintoja, ruokaostosten ohjaus, keskustellaan erilaisista asioista, harrastusmahdollisuuksien tarkastelua. Lisäksi asiakkaita tavataan lähes päivittäin palvelukeskuksessa ruokailemassa tai viettämässä aikaa.

Asiakkailta on mahdollisuus osallistua Palvelukeskus Runolan retkille ja erilaisiin tapahtumiin.

Päivätoiminta

Asiakkaat voivat osallistua Runolan päivätoimintaan. Päivätoiminta on suunnitelmallista ja kuntouksellista toimintaa asukkaiden voinnin ja mielenkiinnon mukaan. Osalla asiakkaista on erillinen päivätoiminnan päätös. Päivätoimintaa järjestetään ryhmä- että yksilömuotoisena. Päivätoiminta on toimintakykyä ylläpitävää,



se tuo vireyttä ja iloa arkeen ja tarjoaa viittomakielistä vertaistukea. Osallistuminen on vapaaehtoista ja keskeyttäminen kesken toiminnan omasta tahdosta on mahdollista. Päivätoiminnassa on lehdenlukua, jumppatuokioita ja yhdessä pelailua jne. Asiakkailta on mahdollisuus osallistua erilaisiin kausiluonteisiin ulkotöihin, pesula- ja keittiön avustaviin tehtäviin.

Ravitsemus

Asiakkaita ohjataan terveelliseen ruokavalioon ja avustetaan tarvittaessa myös ruuan valmistuksessa. Kauppakäynneillä ohjataan terveellisiin vaihtoehtoihin. Heillä on myös mahdollisuus ruokailla palvelukeskuksesta. Palvelukeskukseen ruoka tulee Feelialta. Käytössä on Feelian neljän viikon kiertävä ruokalista ja sitä suunniteltaessa on huomioitu monipuolisuus ja terveellisyys. Viikon ruokalista on nähtävissä ilmoitustaululla. Tuetun asumisen asiakkaat tulevat porrastetusti ruokailemaan Runolassa asuvien asiakkaiden kanssa, jotta ruokailutila ei jää ahtaaksi.

Asiakkaille tehdään kaksi kertaa vuodessa tai aina tarvittaessa MNA-mittaus. MNA-mittauksella arvioidaan aliravitsemuksen riskiä. Asiakkaiden painoa seurataan kuukausittain ja herkästi reagoidaan muutoksiin.

Ohjauksikäynneillä kiinnitetään huomiota kodin elintarvikehygieniaan. Yhdessä asiakkaan kanssa huolehditaan jääkaapin siisteydestä ja ruokien syöntikelvollisuudesta.

Hygieniäkäytännöt ja infektioiden torjunta

Asiakkaat käyvät itsenäisesti tai avustettuna suihkussa omassa kodissa tai he saunovat oman taloyhtiön saunavuorolla. Saunavuorojen varaamisessa ohjaaja voi avustaa. Peseytymisen yhteydessä huomioidaan ihon kunto. Kauppakäynneillä ohjataan hygienia tuotteiden ostoon.

Asiakkaille on hankittu oma pyykinpesukone huoneistossaan ja osa käyttää taloyhtiön pesulamahdollisuutta. Tarvittaessa ohjausajalla ohjataan pyykkihuollossa.

Asiakkaiden kodin siisteydestä huolehditaan yhdessä asiakkaan kanssa. Jos asiakas tarvitsee apua siivoamisessa, häntä tukee joko henkilökohtainen avustaja tai ohjaaja. Useimmilla asiakkailla on myös sopimus perussiivouksesta siivousfirman kautta.

Asiakkaiden avustamisessa henkilökunta suojautuu tilanteen vaatimalla tavalla. Suojautuminen on tärkeää sekä työntekijän että asiakkaan tartuntariskin kannalta. Asianmukainen suojautuminen ja hygienian hoito estää virusten ym. leviämisen. Tartuntavaarallisissa taudeissa esim. norovirus tai Covid 19-virus epäilyissä pukeudutaan suojaruusteisiin. Asiakkaita opastetaan hyvään käsihygieniaan ja tarvittaessa kasvomaskin käyttöön. Asiakkaan ohjauksikäyntien määrää arvioidaan tarvittaessa hänen sairastuttuaan.

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

Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaan palveluiden toteuttamissuunnitelmassa on kerrottu, kuinka huolehditaan asiakkaan perushoidosta, mahdollisten pitkäaikaissairauksien sekä muun ei-kiireellisen hoidon järjestämisestä. Palveluiden toteuttamissuunnitelmat päivitetään puolen vuoden välein sekä tarvittaessa asiakkaan avuntarpeen muuttuessa.

Palvelukeskuksessa työskentelee terveydenhoitaja ja sairaanhoitaja. Sairaustapauksissa asiakkaalla on mahdollisuus ottaa yhteyttä ko. henkilöihin hoidon saamiseksi. Ohjaajat seuraavat asiakkaiden terveydentilaa päivittäin ja informoivat tarvittaessa terveyden- tai sairaanhoitajaa. Akuuteissa tilanteissa asiakas toimitetaan Oulun kaupungin terveyskeskuksen yhteispäivystykseen. Terveydenhoitaja tai ohjaaja tiedottaa omaisia mahdollisimman pian.



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

Palvelukeskus Runolan konsultoivana lääkärinä on yleislääketieteen erikoislääkäri Anna Pasuri, joka pitää vastaanottoa Runolassa noin joka toinen viikko. Tarvittaessa terveyden- tai sairaanhoitaja voi olla häneen yhteydessä päivittäin. Ulkopaikkakuntalaiset asiakkaat voivat halutessaan muuttaa terveysasemansa lähimpään terveysasemaan. Useimpien asiakkaiden kohdalla vaihto onkin jo tehty. Runolan ulkopuolisille lääkärikäynneille pyritään varaamaan aina viittomakielen tulkki.

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-toimintakykymittariston 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 hoitosuunnitelman laadinnassa, toteuttamisessa ja arvioinnissa.

Runolan hoitava lääkäri käy vähintään puolivuositain asiakkaan lääkelistan läpi terveydenhoitajan kanssa. Käytössä olevien lääkkeiden tarvitsevuutta ja yhteisvaikutuksia arvioidaan. Pohditaan kipulääkityksen tarpeellisuutta ja käyttöannoksen riittävyyttä. 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. geriatrille yhteistyössä lääkärin, asiakkaan ja omaisten kanssa.

Asiakkaiden terveyden- ja sairaudenhoidosta vastaa terveydenhoitaja Outi Komula, puh. 040 5910506, outi.komula@kpsaatio.fi

Lääkehoito

Asiakkailla on omat lääkkeet, jotka terveyden-/sairaanhoitaja jakaa dosetteihin. Lääkkeet säilytetään Runolaan lääkejakuhuoneen lukkokaapissa asiakkaan omassa, nimetyssä rasiassa. Lääkejako kaksoistarkistetaan. Yksi asiakas käy viikoittain jakamassa lääkkeet sairaanhoitajan valvonnassa ja yhden asiakkaan lääkkeet on koneellisessa jaossa apteekissa.

Jaetut dosetit viedään asiakkaille ohjauskäynnillä. Lääkkeet säilytetään asiakkaan kotona lääkesäilytykseen sopivassa tilassa. Jotkut asiakkaat tulevat omatoimisesti Runolaan hakemaan viikoittain lääkedosetin ja huolehtivat itse lääkkeiden ottamisen. Ohjaajat varmistavat lääkehoidon asianmukaisen toteutumisen ohjauskäynneillään.

Lääkkeiden toimittaminen asiakkaille ja lääkkeiden käyttötarkoitukset otetaan huomioon terveydenhoitajan ja asiakkaan kanssa yksilöllisesti. Sairaanhoitaja kirjaa lääkemutokset DomaCare-asiakastietojärjestelmään.

Asiakkaiden omatoimista lääkehoitoa tuetaan niin pitkään, kun toiminta on turvallista ja järkevää. Asiakasta autetaan lääkkeiden otossa sen verran kuin on tarvetta. Runolan terveydenhoitaja vastaa kaikkien asiakkaiden terveyden- ja sairaudenhoidosta. Palvelukeskuksessa työskentelee myös sairaanhoitaja. Lisäksi yksi ohjaaja on toimipaikkakoulutettu mm. lääkkeiden jakamiseen ja verinäytteiden ottamiseen.

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



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

Runolassa ei ole käytössä rajattua lääkevarastoa.

Lääkehoidon vastuuhenkilö on terveydenhoitaja Outi Komula, 040 5910506, 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. Tuetun asumisen asiakkailla ei ole rahankäyttösopimuksia. Tuetun asumisen asiakkailla on yhtä asiakasta lukuun ottamatta kaikilla edunvalvojat. Edunvalvoja on avannut asiakkaalle käyttövärtälin, johon hän siirtää sovitusti viikottaisen käyttövaran. Asiakkaalla on itsellä pankkikortti hallussa. Yksi asiakas hoitaa omat raha-asiat.

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 hyvinvointikeskukset. 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 tulkki. 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 asiakkaita kannustetaan osallistumaan.

Hengelliset asiat ovat monille asiakkaille tärkeitä ja yhteistyö seurakunnan kanssa on tiivistä. Oulussa on oma kuurojen pappi ja diakoniatyöntekijä. Palvelukeskuksessa järjestetään lukuisia kirkollisia tapahtumia ja harvataustilaisuuksia yhdessä seurakunnan kanssa, joihin myös tuetun asumisen asiakkaat ovat tervetulleita.

Joillakin asiakkailla on kotikunnan myöntämä henkilökohtaisen avustajan päätös virkistäytymiseen ja vapaaajan viettoon mahdollistamiseksi. Henkilökohtaisten avustajien kanssa tehdään yhteistyötä asiakkaan hyvinvoinnin takaamiseksi.

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.

Useimmat asunnot ovat Kuurojen Palvelusäätiön omistamia. Palvelukeskus Runolan kiinteistönhuolto on ISS:ltä. Tukiasuntojen kunnossa pitoon tai kiinteisiin kalusteisiin liittyvistä korjauksista tehdään yhteistyötä



isännöitsijöiden ja taloyhtiöiden kiinteistöhuollon kanssa. ISS tekee tarpeen mukaan sovittuna korjaustöitä tukiasunnoissa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Kiinteistöhuollosta vastaavan ISS:n laatupalaverit järjestetään säännöllisesti kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Käytössä on kiinteistönhoidon ohjelma Tampuuri. Kuurojen palvelusäätiön kiinteistöpäällikkö tekee tiivistä yhteistyötä ISS:n kanssa kiinteistön kunnon ylläpitämiseksi ja asuinturvallisuuden takaamiseksi. Jos tuetun asumisen asunnoissa huomataan korjaustarpeita, selvitetään yhdessä kiinteistöhoitajan ja taloyhtiön isännöitsijän kanssa asiaa.

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.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Toiminnassa pyritään tunnistamaan riskejä, jotka aiheuttavat terveyshaittoja niin työntekijöille kuin asiakkaille. Pyritään ennalta ehkäisevään toimintaan riskikartoituksilla. Haipro-ohjelmassa on erillinen riskikartotuspohja. Riskikartoituksia tehdään kiinteistöhuollon 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 hyvällä valaistuksella.

Toimintatilojen ja asiakkaiden kodin terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhaukset että fyysiset 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 ohjaajien moniammatillinen koulutusrakenne. Ohjaajien monipuolinen ammatillinen osaaminen mahdollistaa asiakkaiden tarpeiden kokonaisvaltaisen huomioimisen. Palvelukeskuskohtaiseen henkilöstörakenteeseen vaikuttavat asiakkaiden toimintakyky ja ohjauksen sisällölliset tarpeet. Rekrytointia ja henkilöstörakennetta kuvataan tarkemmin henkilöstösuunnitelmassa.

Palvelukeskus Runolassa on useita eri ammattinimikkeen opiskelijoita ja harjoittelijoita. Palvelukeskus Runolan tarjotessa viittomakielisen oppimisympäristön, osa harjoittelijoista on viittomakielisiä ja joillakin on oppimistavoitteena viittomakielen harjoittelu (esim. tulkki- ja viittomakielen ohjaajaopiskelijat), mutta kaikilla ei ole mitään kielellisiä tavoitteita. Emme edellytä opiskelijoilta viittomakielen osaamista. Opiskelijoiden ja harjoittelijoiden ohjaus ja opetus ovat koko henkilöstön yhteistyötä, vaikka 1-2 ohjaajaa nimetään vastuuhenkilöiksi. Suurin osa ohjaajista on käynyt työpaikkaohjaaja- ja näytönarviointikoulutuksen. Opiskelijoiden mukana olosta tuetun asumisen ohjauskäynnillä sovitaan aina asiakkaan kanssa.

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. Tuetun asumisen ohjaukskänneille opiskelija ei mene koskaan yksin, aina viittomakieltä osaavan ohjaajan kanssa.

Runolan henkilöstörakenne 28.2.2023

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

Runolassa tuetun palveluasumisen mitoitus on 0,3

Tuetun palveluasumisen aamuvuorossa työskentelee yksi henkilö ja iltavuorossa yksi henkilö.

Sijaistarpeen esiin tullessa yhteistyötä tehdään palvelukeskuksen eri toimipisteiden välillä. Vakituiset työntekijät ovat viittomakielentaitoisia ja osaavat työskennellä eri työpisteissä. Sijainen palkataan tarvittaessa palvelutaloon, josta viittomakielentaitoinen työntekijä siirtyy työskentelemään tuetun asumisen asiakkaiden kanssa.

Runolassa on mahdollisuus ottaa sijainen työntekijän sairastuessa. Myös sijaisissa on viittomakielen osaavia. Hyvän Hoidon Palvelut Oy (hoiva-alan henkilöstövuokrausyritys) välittää lähihoitajia ja hoiva-avustajia, Runolalla mahdollisuus hankkia sijaistarpeisiin sieltä henkilöstöä, joskin tällä hetkellä Ouluun tarjonta on vähäistä. Sijaisten saatavuudessa on haasteita. Säätiö maksaa joustokorvausta, jos työntekijä tekee tuplavuoron. Vapaapäivältä töihin kutsuttaessa, maksetaan hälytysraha. Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeusoloissa.

Arkipäivisin vastaava ohjaaja hoitaa sijaisten hankinnan. Työntekijöitä on perehdytyksessä ohjeistettu ilmoittamaan poissaolosta omaan työpisteeseen ja myös vastaavalle ohjaajalle. Viikonloppuisin vuorossa olevat ohjaajat sopivat keskenään, kuka kysyy sijaisen puuttuvaan vuoroon sijaislistalta ja kuka siirtyy tuetun asumisen puolelle työskentelemään. 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 suosittelee ja lupaa olla yhteydessä häneen valintapäätöksen tukemiseksi. Ilman hakijan lupaa ei soiteta suositteleejalle.

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 näyttämistä maksetaan kielillisää suoritettujen arvosanojen mukaan. Viittomakielen opiskelun vaatimustason valinta on työntekijällä. Viittomakielisille työntekijöille tarjotaan suomen kielen opiskelumahdollisuutta myös oppisopimusopiskelulla Turun Kristillisen opiston kanssa. Myös suomen kielen osaamistasot mahdollistavat yhtenäisen kielillisän. Työntekijän itsenäistä opiskelua erilaisilla viittomakielen kursseilla tuetaan maksamalla kurssimaksu kurssitodistusta vastaan ja mahdollistetaan työvuorosunnittelussa opiskelu vapaa-ajalla.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uuden henkilön tullessa palvelukseen tai työntekijän palatessa työhön pitkän poissaolon jälkeen, työhön perehtymisellä on suuri merkitys työn laadukkuudelle ja myös riskien minimoimiselle. Ensisijainen vastuu asiakkaisiin perehdyttämisestä on nimetyllä työkaverilla, jonka työparina uusi työntekijä kulkee perehdytyspäivän. Palvelukeskusvastaava ja vastaava ohjaaja perehdyttävät säätiön ja palvelukeskuksen 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 työvuoro 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 lukuihitaavat perehtymisensä palo- ja pelastussuunnitelmaan ja lääkehoitosuunnitelmaan.

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

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



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

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

Toimitilat

Ohjaajien toimistotila sijaitsee palvelukeskus Runolassa, josta he lähtevät asiakkaiden luokse ohjauksikäynnille. Monet asiakkaat viettävät aikaa palvelukeskuksessa päivätoiminnassa tai toisten viittomakielisten kanssa seurustellen. Kuulovammaisille, näkövammaisille ja kuurosokeille järjestettävissä palveluissa ympäristön turvallisuus ja esteettömyys ovat palveluiden laadun kannalta erittäin tärkeitä. Palvelukeskuksen tilasuunnittelussa on otettu huomioon aistien ja apuvälineiden käytön aiheuttamat erityistarpeet. Palvelukeskuksessa on valvontakamerat alueen ulkopuolella ja samoin sisällä aulatiloiissa. Rekisteriseloste on aulan ilmoitustaululla ja ilmoitukset talon ulkopuolella seinässä. Myös asiakkaiden kodissa on pyritty varmistamaan kodin turvallisuus aistivammaisuudet huomioiden, mm. taloyhtiön pelastussuunnitelmiin tutustumalla.

Asiakkaat asuvat Kuurojen palvelusäätiön omistamissa huoneistoissa vuokralaisina. Asunnot ovat yksiötä tai kaksioita palvelukeskuksen läheisyydessä. Asiakas voi sisustaa huoneiston haluamallaan tavalla. Asiakkaan huoneisto ei ole palvelukeskuksen käytössä poissa ollessa esim. sairaalassa. Omaiset ja läheiset voivat vieraillla tai yöpyä asiakkaan asunnossa.

Teknologiset ratkaisut

Asiakkaiden kotiin on hankittu kuulovammaisten kiinteitä apuvälineitä asiakkaan tarpeita vastaavaksi. Oys:n kuntoutusohjaaja tekee apuvälinekartoituksen asiakkaan kotiin ja suosituksen tarvittavista apuvälineistä, esimerkiksi kuulovammaisten palovaroitin. Kotikunta kustantaa, asentaa ja huoltaa apuvälineet tarvittaessa.

Asiakkailla on käytössään joko oma puhelin tai turvapuhelin. Turvapuhelimen hälytys ohjautuu palvelukeskuksen. Ohjaajat testaavat turvapuhelimen toiminnan kerran kuukaudessa. Kerran vuodessa tarkistetaan ja vaihdetaan turvapuhelimen laitteen paristo tarvittaessa yhteistyössä kiinteistöhuolto ISS:n kanssa.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaava henkilö on Joonas Pirilä, puhelin 044 7036525, joo-nas.pirila@pohde.fi

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Asiakkailla on käytössään lukuisia eri apuvälineitä liittyen liikkumiseen tai kuulo- ja näkövammaisuuteen. Apuvälineet asiakas saa yleensä oman kotikunnan kautta. Joissakin tapauksissa asiakas on hankkinut itse esimerkiksi rollaattorin. Liikkumisen apuvälineinä ovat käytössä yleisimmin pyörätuoli ja rollaattori. Itsenäistä selviytymistä omassa kodissa on tuettu myös erilaisilla kodin muutostöillä ja esimerkiksi tukikaiteiden lisäämisellä huoneisiin, WC-korokkeella, tarttumapihdeillä jne. Useimmilla on käytössä kuulon- ja näön apuvälineitä, esimerkiksi kuulovammaisen palovaroitin. Kuulovammaisten kiinteitä apuvälineitä varten kuntoutusohjaaja tekee apuvälinekartoituksen ja suosituksen tarvittavista apuvälineistä. Kotikunta kustantaa, asentaa ja huoltaa ne tarvittaessa. Apuvälineiden huolto ja korjaus tapahtuvat asiakkaan kotikunnan apuvälinelainaa-mon kanssa yhteisin sopimuksin. Joskus apuväline lähetetään kotikuntaan korjattavaksi tai asia hoidetaan maksusitoumuksella Oulun kaupungin apuvälinelainaa-mon kautta. Apuvälineiden hankintaa varten tarvitaan hoitavan lääkärin kirjoittama lausunto. Tuetun asumisen asiakkaiden julkisen terveydenhuollon palveluiden



vaihto-oikeus on mahdollistanut lääkäripalvelut, hammashoidon ja kuntoutuspalvelut Oulun kaupungin terveydenhuollossa. Kuulolaitteiden hankinta ja huolto tapahtuu Oulun Yliopistollisen kuulokeskuksessa. Kuulolaitteiden patterit asiakkaat hankkivat itse, tarvittaessa ohjaajien avustamana hankinta ja vaihto.

Palvelukeskuksessa on asiakkaiden hoitoon liittyviä apuvälineitä, joita voidaan käyttää myös tuetun asumisen asiakkaiden terveydentilan arviointiin esim. kuume-, verenpaine- ja verensokerimittarit. Uusien välineiden hankinnasta huolehtii palvelukeskuksen terveydenhoitaja.

Asiakkaalla on mahdollista saada hoitotarvikejakelusta maksutta hoitoon tarvittavia erilaisia hoitotarvikkeita esim. diabetes-, katetri- ja avannehoidon välineitä. Hoitotarvikkeiden saamisen edellytyksenä on lääkärin lausunto. Hoitotarvikkeet tilataan etukäteen hoitovalinetilaukset@pohde.fi ja haku hoitovälinejakelusta Rautatienkatu 81. Hoitovälinejakelu 044-7034528 . Vastuuhenkilö hoito- ja apuvälineasioissa on terveydenhoitaja Outi Komula 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 Ipad- että pöytätietokoneella. Jokaisella työvuorossa olevalla ohjaajalla kulkee mukana Ipad. Ipadissa on 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 asiakkailla. Lifecare-oikeus ei koske tuetun asumisen asiakkaita. Lifecare käyttöoikeus on Palvelukeskus Runolan sairaanhoitajilla ja kotisairaanhoidon kotikäyntejä tekevillä ohjaajilla. Perehdytyksessä käydään läpi tietosuojasioita 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.

Asiakastietojärjestelmän tietosuojavastaava on palvelujohtaja Jouni Riihimäki. 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 pitkäaikaissijaisille ja työsuhteen loppuessa sähköpostiosoite suljetaan.

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

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 tietoaineistoa säilytetään sekä arkistoidaan lukittuihin, paloturvallisiin kaappeihin/säilytystiloihin. Tehtävien asianmukaiseen hoitamiseen on nimetty vastuhenkilöt. Asiakirjojen ja salassa pidettävän tietoaineiston käytettävyys on rajattu avainhallinnan ja sähköisessä järjestelmässä käyttöoikeuksien rajaamisen avulla. Asiakirjojen säilytysajoissa noudatetaan arkistolaitoksen/Oulun kaupungin määräyksiä ja arkistolakia. Asiakkaan poistuessa palvelujen piiristä asiakirjat palautetaan kotikuntaan ohjeistusten mukaan. Luottamuksellinen, tarpeeton tietoaineisto hävitetään siten, etteivät asiattomat pääse käsiinsä 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. 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 kulkumakiviä.

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 tietosuojaan 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

Työn sisällön kuvaukseen kiinnitetään enemmän huomiota. Työn sisältöä voidaan kuvata asiakaskohtaisesti, kunkin asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaan. Käytössä on mobiilikirjaus, joten asiakkaan toiveet, palveluntarve ja työtehtävät saadaan helposti nähtäville.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Oulussa 19.9.2023

Allekirjoitus _____

Kirsi Latva-aho, Palvelukeskusvastaava