



ASUMISEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUKESKUS METSOLA 2023

Sisällys

1. PALVELUN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	2
3. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	5
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	9
7. ASIAKASTURVALLISUUS	15
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	19
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	20
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	21



KUUROJEN PALVELUSÄÄTIÖ sr
DÖVAS SERVICESTIFTELSE sr

1. PALVELUN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Kuurojen Palvelusäätiö sr

Y-tunnus 0116651-2

Palvelukeskus Metsola

Keljonkatu 40, 40600 Jyväskylä

Luvanvaraiset palvelut:

Tehostettu palveluasuminen – muut vammaiset: 15 asiakaspaikkaa

Ilmoituksen varaiset palvelut:

Kotipalvelu, muut vammaiset: 24 paikkaa

Päivätoiminta / Päiväpalvelut, muut vammaiset: 20 asiakaspaikkaa

Asumispalvelut / Palveluasuminen, muut vammaiset: 10 asiakaspaikkaa

(joista yksi asiakas on tehostetun palveluasumisen asukas Valviran päätöksellä. Asiakkaan poistuessa uutta tehostetun palveluasumisen asikasta ei voi ottaa tilalle).

Asumispalvelut / Tukiasuminen, muuta vammaiset: 6 paikkaa

Esimies Jaana Ruippo, puh. 040 702 8055, jaana.ruippo(at)kpsaatio.fi

Toimilupatiedot

Rekisteröintipäätös Valvira 31.5.2022

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

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



Arvot ja toimintaperiaatteet

Keskeiset arvomme ovat: toimimme vastuullisesti, kohtaamme asiakkaat yksilöinä, teemme mitä lupamme ja rakennamme turvallista arkea.

Visiomme ”Viittomakielinen kohtaamispaikka lähellä sinua”. Visiossa luodaan perusta viittomakielisen toimintaympäristömme vahvistamiselle. Tarjoamme palveluita asiakkaan omalla kielellä, viittomakielellä, kaikissa elämänvaiheissa.

Kestävän kehityksen osalta YK:n kestävän kehityksen tavoitteet, joita edistämme ovat ihmisarvoista työtä ja talouskasvua, eriarvoisuuden vähentäminen, edullista ja puhdasta energiaa ja vastuullista kuluttamista.

Toteutamme strategiaamme palvelulupauksemme kautta jokainen asiakas saa tarpeensa mukaiset kokonaisvaltaiset ja yksilölliset palvelut. Toisen ihmisen arvostava kohtaaminen on meille itseisarvo. Henkilöstömme on ammattitaitoista ja voi hyvin työssään ja Kuurojen Palvelusäätiö sr on luotettava yhteistyökumppani.

Toiminta-periaattemme mukaisesti palveluntarjontamme vastaa kysyntää ja pysymme ajan hermolla. Säätiön päätöksenteko perustuu tietoon, säätiön talous pysyy tasapainossa myös muuttuvissa olosuhteissa ja toimitilamme ovat terveellisiä, turvallisia ja toimivia.

3. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

Riskienhallinta

Toiminnan riskejä arvioidaan työsuojelun toimintasuunnitelmassa, elintarvikehygienian omavalvontasuunnitelmassa, vakavien infektioautien hallinnan valmiussuunnitelmassa, palo- ja pelastussuunnitelmassa, lääkehoitosuunnitelmassa sekä ulkoisen väkivallan uhan toimintaohjeessa.

Kun työntekijä huomaa poikkeavat tai läheltä piti -tilanteen, joka uhkaa jollain tavalla työntekijän, asiakkaan tai työyhteisön turvallisuutta, hän puuttuu välittömästi tilanteeseen. Lisäksi kaikista poikkeamista ilmoitetaan vastaavalle ohjaajalle tai yksikön johtajalle.

Kaikista lääkepoikkeamista sekä muista asiakkaan turvallisuuteen vaikuttavista asioista tehdään kuvaus asiakastietojärjestelmä DomaCareen asiakkaan raportointi kohdalle.



Palvelukeskus Metsolan vastaava ohjaaja ja/tai johtaja keskustelevat tapahtumasta poikkeamaraportin tehneen työntekijän ja tilanteen mukaisesti tarvittaessa asiakkaan kanssa. Sen jälkeen poikkeama käsitellään työyhteisössä ja yhdessä pohditaan korjausehdotuksia, jotta vastaavanlaisia tilanteita ei tapahdu jatkossa.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toiminta yksikön vastuuhenkilölle. Muistutus käsitellään palvelukeskuksen johtajan ja palvelujohtajan toimesta. Muistutus käsitellään kahden viikon kuluessa ja tieto muistutuksen käsittelystä toimitetaan asiakkaalle käsittelyn jälkeen mahdollisimman pian.

Tieto käsittelystä ja tehdyistä päätöksistä tuodaan säätiön keskustoimiston johtoryhmään.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § mukaan sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisinä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Edellä tarkoitetun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Ilmoitus tehdään kirjallisena ja toimitetaan palvelukeskuksen johtajalle, joka vastaa ilmoituksen eteenpäin toimittamisesta laissa määritellyllä tavalla. Ilmoitus toimitetaan myös tiedoksi toimitusjohtajalle.

Palvelukeskus Metsolassa muistutus osoitetaan: johtaja Jaana Ruippo,
Keljonkatu 40, 40600 Jyväskylä, puh. 040 702 8055 jaana.ruippo(at)kpsaatio.fi

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Kaikki poikkeamat, huomautukset, haittailmoitukset ym. toimintaan liittyvät vaaratilanteet tai vaaran uhkatilanteet käydään läpi välittömästi työyhteisön yhteisessä palaverissa. Yhdessä työntekijöiden kanssa analysoidaan tapahtumaan johtaneet tekijät, itse tapahtuma ja toiminta tilanteessa sekä laaditaan ennaltaehkäisevä toimintaohje, jos sellaista ei vielä ole. Riippuen tapahtumasta, kirjataan se asiakastietojärjestelmä Domacareen. Palvelukeskuksen omavalvontasuunnitelmaan tehdään tarvittavat muutokset raportointiin ja toimintaohjeisiin liittyen.



4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma on laadittu yhteistyössä Palvelukeskus Metsolan työntekijöiden kanssa. Alustavan suunnitelman on työstänyt johtaja, jonka jälkeen omavalvontasuunnitelma on laitettu yleiseen jakoon ja kommentoitavaksi koko henkilöstölle.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa palvelukeskuksen johtaja Jaana Ruippo ja vastaava ohjaaja Minna Vesa.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma käydään läpi vuosittain yt-neuvottelukunnassa ja sen jälkeen henkilöstökokouksessa. Suunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarpeen mukaan tilanteiden muuttuessa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Palvelukeskus Metsolan omavalvontasuunnitelma on nähtävillä palvelukeskuksen toimistossa, Keljonkatu 40, 40600 Jyväskylä. Se on myös julkisesti nähtävissä Kuurojen Palvelusäätiön www.sivuilla www.kpsaatio.fi

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Palvelukeskus Metsolan palveluasumisen asukkaiden toimintakykyä arvioidaan kaksi kertaa vuodessa tehtävällä RAI-toimintakykymittarilla. Arviointi tehdään myös asukkaan toimintakyvyn muuttuessa.

Hoidon ja palvelun tarve arvioidaan yhdessä asukkaan ja tämän sosiaalityöntekijän kanssa yhteisessä palaverissa noin kerran vuodessa. Yhteinen palaveri voi olla harvemmin, jos asukaan kotikunta sitä toivoo. Myös asukkaan omaisia voidaan kuulla palvelujen arvioinnin yhteydessä. Jos asukkaan voinnissa tai toimintakyvyssä tapahtuu selkeä muutos, järjestetään ylimääräinen palvelutarpeen arviointipalaveri.

Palvelukeskus Metsola työote on kuntouttava. Asiakkaan voimavaroja vahvistetaan kannustamalla ja tukemalla asiakasta toimimaan mahdollisimman itsenäisesti. Palvelukeskus Metsolassa kannustetaan asiakkaita liikkumaan ulkona joko itsenäisesti tai ohjaajan avustuksella mielellään päivittäin, kuitenkin useamman kerran viikossa. Ulkoiluun vaikuttaa



merkittävästi asukkaan itsemääräämisoikeus ja sääolosuhteet. Asiakkaiden ravitsemusta seurataan syötyjen aterioiden, kauppaoستosten ja painon kehittymisen perusteella.

Hoito- ja palvelujen toteuttamissuunnitelma

Palvelukeskus Metsolan asukkaiden hoito- ja palvelujen toteuttamissuunnitelmat laaditaan asiakastietojärjestelmä DomaCareen. Hoitosuunnitelmassa käy ilmi kaikki olennainen asukkaan hoitoon ja terveyteen liittyen. Niin hoito- kuin palvelujen toteuttamissuunnitelmat päivitetään kerran vuodessa. Jos asukkaan tilanteessa tapahtuu muutoksia, suunnitelmat päivitetään useammin. Asukas on aina mukana suunnitelmia päivitettäessä sekä tarvittaessa palvelujen järjestämävastuussa olevan tahon sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattilainen.

Hoito- ja palvelujen toteuttamissuunnitelmat ovat runko asukkaan saamalle palvelulle, hoidolle, avulle ja ohjaukselle. Asukkaalta kysytään hänen mielipidettään hoidosta ja palveluista. Yhdessä mietitään asiakkaalle tärkeitä ja merkityksellisiä asioita. Mietitään missä ohjaajat voivat olla mukana tukemassa tärkeiden asioiden toteuttamiseksi asukkaan elämässä. Suunnitelman apuna voidaan käyttää arvoanalyysin, arvokartan työstämistä yhdessä asukkaan kanssa. Arvolähtöisessä ohjaustyössä vahvistetaan asiakkaita elämään sellaista elämää, jota hän todella haluaa elää.

Hoito- ja palvelusuunnitelmat ovat ajantasaisina asiakastietojärjestelmässä, josta työntekijä voi tarkistaa ja varmistaa asukkaan hoitoon ja palveluihin liittyvät asiat.

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

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Palvelukeskus Metsolassa arjen ohjaustyön lähtökohtana on asukkaan arvojen ja yksilöllisyyden kunnioittaminen.

Palvelukeskus Metsolan asiakkailta on jokaisella oma vuokra-asunto, jonne he saavat palvelua ja apua palvelusuunnitelman mukaisesti. Metsolan asukas elää omannäköistä elämäänsä, jota työntekijät tukevat. Työntekijät ovat mukana huolehtimassa asukkaan turvallisuudesta sekä mukana niissä elämän osa-alueissa, joissa hän haluaa tai tarvitsee tukea. Asukas voi usein itse päättää, ottaako apua ja ohjausta vastaan.



Asukasta motivoidaan ottamaan ohjausta vastaan, jos sillä tuetaan ja varmistetaan turvallinen ja hänen toiveidensa mukainen elämä

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Palvelukeskus Metsolan työntekijät ovat sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattilaisia. Heitä koskee velvollisuus puuttua tilanteeseen, jos huomaavat asiakkaan epäasiallista kohtelua. Jos epäasiallinen kohtelu toistuu, ilmoitetaan siitä palvelukeskuksen johtajalle. Johtajan vastuulla on, ottaa asia keskusteluun ko. epäasiallisesti käyttäytyvän työntekijän kanssa ja tilanteesta riippuen päättää jatkotoimista. Asiakasta, ja mahdollisesti hänen omaisiaan, ohjataan tekemään huomautus/kantelu kirjallisesti palvelukeskuksen johtajalle ja halutessaan sosiaaliamiehelle tai aluehallintoviranomaiselle sekä järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Tiedot muistutuksen toimittamisesta oikealle taholle saa Palvelukeskus Metsolasta.

Uuden työntekijän perehdytyksessä korostetaan erityisesti palvelukeskuksen työskentely- ja toimintatapaa. Se on ammatillista ja kuntouttavaa sekä asiakasta kunnioittavaa, ystävällistä ja asiakkaan itsenäistä päätäntävaltaa tukevaa. Jokainen työntekijä toimii esimerkkinä uudelle työntekijälle, kuinka asiakasta kohdellaan hyvin.

Yhteisissä keskusteluissa ja palavereissa puhutaan asiakkaista kunnioittavasti, itsenäisinä ja päätäntävaltaisina henkilöinä.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkaiden ja omaisten toiveet ja palautteet palveluista ovat meille tärkeitä. Asiakkaiden toiveita kuunnellaan niin yksilö kuin yhteistä toimintaa suunnitellessa ja toteuttaessa.

Tehostetun palveluasumisen asukkaiden toiveet tulevat esille pääasiassa yksilöllisten keskustelujen aikana sekä ohjaajien havaintojen avulla. Asukkaiden toiveiden hahmottamisessa käytetään lisäksi erilaisia vaihtoehtoisia valintavaihtoehtoja.

Palvelukeskus Metsolassa pidetään palvelu- ja tukiasumisen asukkaille kerran kuukaudessa asukaskokous. Kokouksessa muun muassa suunnitellaan tulevia yhteisiä tapahtumia asukkaiden toiveiden mukaisesti sekä keskustellaan Metsolan ja muista ajankohtaisista asioista. Asukaskokouksissa käydään läpi myös Metsolan mennyttä toimintaa ja kysellään asukailta palautetta ja mielipiteitä, jotka kirjataan ylös toiminnan kehittämistä varten. Myös ulkopuolisia vieraita/luennoitsijoita pyritään saamaan paikalle tarvittaessa.



Kuurojen Palvelusäätiössä tehdään säännöllisesti, joka toinen vuosi, omaiskysely. Omaiskyselyn tuloksia käytetään hyväksi palvelukeskuksen toiminnan kehittämiseksi. Asukkaisten omaiset ovat yhteydessä palvelukeskuksen henkilökuntaan aktiivisesti ja palautetta saadaan keskustelujen yhteydessä.

Asukkaiden omaisia innostetaan osallistumaan palvelukeskuksen toimintaan, eri tapahtumiin, vierailuihin ja yhteisiin keskusteluihin. Palvelukeskus Metsolassa on neuvottelukunta, jossa on kunnan, omaisten ja yhteistyökumppaneiden edustus. Neuvottelukunnan tarkoituksena on tuoda esille ideoita ja palautetta toiminnan kehittämiseen.

Kyselyjen tuloksia sekä omaisilta että asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämiseksi.

Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja palvelukeskus Metsolan johtaja Jaana Ruippo,
jaana.ruippo(at)kpsaatio.fi tai puhelin 040 702 8055

Kuurojen Palvelusäätiön sosiaaliamies, kehittämispäällikkö Minna Vartiainen,
minna.vartiainen(at)kpsaatio.fi tai puhelin 040 533 6515.

Sosiaaliamiehen yhteystiedot:

sosiaaliamies Eija Hiekka, Matarankatu 4, 40100 Jyväskylä
puh. 044 265 1080, sosiaaliamies(at)koske.fi

Potilasiamies Tea Tuhkalainen ja Riitta Hjelt,
puh. 050 477 4795, potilasiamies(at)jyvaskyla.fi

Kuluttajaneuvonnan valtakunnallinen puhelinpalvelu puh. 029 505 3050,
lisätietoja saatavilla www.kuluttajaneuvonta.fi



Palvelukeskus Metsolassa muistutus käsitellään työyhteisöpalaverissa, jossa sovitaan korjaavat toimenpiteet ja tehdään kehittämisuudistukset. Näistä kerrotaan myös tarpeen mukaan asiakkaalle, hänen omaiselleen ja viranomaisille. Uudistukset ja korjaukset kirjataan tarvittaessa omavalvontasuunnitelmaan. Kirjallinen vastaus muistutukseen annetaan kahden viikon sisällä sen saapumisesta

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Palvelukeskus Metsolan tavoitteena on tukea asiakkaan itsenäistä selviytymistä, fyysistä ja psyykkistä toimintakykyä sekä sosiaalisten suhteiden ylläpitämistä ja luomista niin palvelukeskuksessa kuin vapaa-ajallaan.

Tehostetussa palveluasumisessa työntekijät ovat paikalla ympäri vuorokauden ja palveluja tukiasumisessa arkisin 7.30 – 21.00 ja viikonloppuisin 8.00 – 21.00. Tarvittaessa työajoissa joustetaan asukkaiden tarpeiden mukaan ja työvuoroja voidaan suunnitella toisin. Työntekijät toteuttavat yhdessä asukkaan kanssa hänelle laadittua palvelujen toteuttamissuunnitelmaa, jossa on huomioitu asiakkaan tarpeet eri elämän osa-alueissa. Asukkaiden yksilöllistä elämää ja vapaa-aikaa tuetaan tekemällä heille viikko-ohjelma. Viikko-ohjelman avulla tuetaan asukkaan yksilöllisyyttä ja osallisuutta palvelukeskuksen toiminnassa.

Palvelukeskuksen piha-alueella on pyritty huomioimaan asiakkaiden erilaiset tarpeet ja toiveet. Pihalla on tontin kiertävä ulkoilureitti, liikuntalaitteita, keinoja ja vapaatoiminnan alueita, joissa voi muun muassa pelata piha-/ulkopelejä. Tontilla on myös kota, jossa voi ohjaajan läsnä ollessa nauttia elävän tulen lämmöstä ja valosta. Tavoitteena on hyödyntää lähellä olevia mahdollisuuksia, joita asukkaan voivat myös käyttää itsenäisesti.

Ravitsemus

Palvelukeskus Metsolan ateriapalvelusta on tehty 1.1.2023 alkaen sopimus Keski-Suomen Sairaskotisäätiön kanssa. Sairaskotisäätiö toimittaa ikääntyneille ja vammaisille henkilöille suunnitellun lounaan ja päivällisen päivittäin Metsolaan. Lounas toimitetaan lämpimänä ja päivällinen kylmänä, joka lämmitetään Metsolassa. Metsola keittiöhenkilö huolehtii aterian tarjolle laitosta ruokasaliin ja tehostetun palveluasumisen puolella ruoan tarjoilusta huolehtivat ohjaajat. Viikonloppuisin aterioiden lämmityksestä ja tarjoilusta huolehtivat ohjaajat.

Tehostetussa palveluasumisessa paikalla olevat asukkaat ruokailevat kaikki ateriat. Osa asukaista on päiväaikaisissa opinnoissa, päivätoiminnassa tai työtoiminnassa, joissa he



ruokailevat lounaan. Asukkaille on tarjolla aamupala, lounas, välipala/kahvi, päivällinen ja iltapala. Tarvittaessa he voivat saada myöhäisen iltapalan, yöpalan tai aikaisen aamupalan. Aterioiden suunnittelussa on huomioitu ruokaviraston voimassa olevat nuorten, aikuisten ja ikääntyneiden ravintoaineiden saanti ja ruokasuositukset. Muun muassa kasvavalle nuorelle annoskoot voivat olla suuremmat heidän energiantarpeen huomioiden. Tehostetun palveluasumisen asiakkaiden ruokailujen ja ravitsemuksen seuranta on mahdollista, koska suunnilleen kaikki ateriat ja niiden sisältö on tiedossa. Riittävään nesteeseen saantiin kiinnitetään huomiota, erityisesti lämpimällä säällä ja asukkaan sairastuessa. Asukkailla on mahdollisuus valita aamupalan tarjolla olevista vaihtoehdoista oman mieltymyksensä mukaan. He voivat myös esittää omia toiveitaan varsinkin viikonloppujen aamu- ja iltapalavalikoimaan.

Palvelu- ja tukiasumisessa osa asiakkaista ruokailee kaikki ateriat Palvelukeskus Metsolan tarjonnan mukaisesti. Asiakkailla on mahdollisuus myös valita ateriat, jotka he haluavat ruokailla Metsolassa. Muut ateriat he ruokailevat opintojen tai muun päiväaikaisen toiminnan yhteydessä ja osan aterioista valmistavat itsenäisesti tai ohjaajan avustuksella. Tällöin asukkaat tekevät henkilökohtaiset ruokaostoksensa kaupassa käyden. Ohjaajat pyrkivät ohjaamaan terveellisen ja monipuolisen ruokavalion noudattamiseen, varsinkin jos havaitaan valmisaterioiden tai muutoin epäterveellisten vaihtoehtojen runsas käyttö. Asukkaat tekevät kuitenkin itsenäiset valinnat aterioiden ja ruokatarvikkeiden valinnassa ja hankinnassa. Kaikkiin valintoihin ei voida vaikuttaa ja tällöin korostetaan asiakkaan omaa vastuuta suhteessa omaan terveydentilaan.

Terveysnäkökulmasta asukkaiden painoa tarkkaillaan yksilöllisen suunnitelman mukaan. Osalla seuranta on vuosittain, osalla seuranta kuukausittain. Tarvittaessa asukkaalle annetaan ohjeistus turvalliseen painonhallintaan ja tarvittaessa ohjataan ravitsemusterapeutin vastaanotolle. Ravitsemuksen osalta asiakkaalla on kuitenkin itsemääräämisoikeus, jolloin hänellä on mahdollisuus tehdä itsenäisiä päätöksiä.

Ruokailutilanteet pyritään järjestämään rauhalliseksi. Ruokailun järjestämisessä on huomioitu asiakkaiden erityisruokavaliot. Valittavissa on aina myös kasvisvaihtoehto.

Hygieniakäytännöt

Palvelukeskuksen yhteisten tilojen siisteydestä vastaavat siistijä, keittiötyöntekijä ja ohjaajat siivoussuunnitelman mukaan. Myös asukkaalla voi olla työtoimintana yleistentilojen siistimistehtäviä ohjaajan valvonnassa.

Asukkaat huolehtivat omien kotiensa tilojen siivouksesta itsenäisesti tai tarvittaessa ohjaajan avustuksella. Osalla palvelu- ja tukiasumisen asukkaista käy ulkopuolinen siistijä, kerran kuukaudessa tai tarvittaessa useammin. Tehostetun palveluasumisen asukkaat



käyttävät palvelukeskuksen yhteisiä siivousaineita. Palvelu- ja tukiasukkaat hankkivat omien kotien siivousaineet ja tarvikkeet itse.

Palvelukeskuksessa on erillinen pyykkihuoltohuone, jossa tehostetun- ja palveluasumisen asukkailla on mahdollista pestä omat henkilökohtaiset pyykkinsä. Kaikilla asukkailla on myös mahdollisuus hankkia oma edestä täytettävä pyykinpesukone, joka sijoitetaan asukkaan omaan kylpyhuoneeseen. Palveluasumisen yleinen pyykki pestään myös pyykkihuoltohuoneen koneilla.

Palvelukeskuksessa on yksi lukittava siivoushuone. Tilassa säilytetään siivousaineita ja välineitä. Tilassa on myös pyykinpesukone, jossa pestään siivousvälineet.

Perushygieniaan kuuluu käsien säännöllinen, riittävä pesu ja käsidesin käyttö. Erityisesti ruokailutilanteessa korostuu käsihygienia niin työntekijöiden kuin asiakkaiden. Käsidesiä on eri puolella palvelukeskusta, jotta niiden käyttö on mahdollisimman helppoa.

Infektioiden torjunnan osalta noudatetaan seuraavaa valmiussuunnitelmaa, joka on kohdistettu asiakkaisiin, tiloihin ja välineistöön sekä henkilöstöön.

Varautuminen vakaviin virusinfektioihin

Vakavien virusinfektioiden riskiryhmään katsotaan kuuluvan erityisesti sellaiset henkilöt, joiden vastustuskyky on alentunut tai jotka sairastavat syöpätauteja, sydän- ja verisuonitauteja tai erilaisia kroonisia keuhkosairauksia. Palvelukeskus Metsolassa on joitakin asukkaita, joiden voidaan katsoa kuuluvan riskiryhmään. Palvelukeskuksessa on huomioitu, että näiden henkilöiden hoidon ja avun tarve kasvaa huomattavasti mahdollisen sairastumisen aikana.

Virusinfektoiden leviämisen estämiseksi tehdään kaikki mahdollinen, mm. pintojen puhtaanaapitoa tehostetaan, asukkaat hoidetaan heidän omissa kodeissaan ja tarvittaessa yhteiset toiminnot keskeytetään.

Tautiaallon aikana tarvitaan runsaasti erilaisia välineitä henkilökunnan suojaamiseksi. Palvelukeskuksessa on varauduttu yllättäviin virusinfektioihin hyvällä suojarusteiden määrällä. Vastuhenkilö tilaa tarvittaessa lisää hengityssuojia, suojaesiliinoja, kengänsuojia, kertakäyttöhanskoja ja käsihuuhdetta.

Mahdolliseen lisääntyneeseen hoidontarpeeseen vastataan siten, että rekrytoidaan lisää tuntityöntekijöitä. Varaudutaan tarvittaessa vuosilomien siirtoihin. Tarvittaessa joustetaan työvuoroissa. Pidennetyt työvuorot ovat mahdollisia. Kertyneet ylityöt, joita ei tasoittumijaksossa saada tasattua maksetaan rahana. Henkilöstöä informoidaan valmiussuunnitelmasta henkilökuntakokouksissa. Henkilökunnalle annetaan tarvittaessa lisäkoulutusta.



Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaan hoitosuunnitelma on määritelty millä tavalla huolehditaan asiakkaan perushoidosta, mahdollisten pitkäaikaissairauksien ja muun ei-kiireellisen hoidon järjestämisestä. Asiakassuunnitelmat päivitetään säännöllisesti ja aina asiakkaan terveydentilan ja hoidon muuttuessa.

Palvelukeskuksessa on ohjeistus **kiireellisen sairaanhoidon järjestämiseksi**:

- Anna ensiapu, tarvittaessa elvytä! Toimiston ensiapulaukusta löytyy elvytysmaski.
- **Soita 112** saat apua ja ohjeita hätäkeskuksesta.
- Asukkaan yleiskunnon alentuessa hänelle harkitaan yksilökohtaisesti jatkohoitopaikka hätäkeskuksen kanssa.
- Ilmoita asiakkaan omaiselle.
- Ilmoita tapahtuneesta vastuu johtajalle Jaana Ruippo, p. 040 702 8055 tai vastaava ohjaaja Minna Vesalle, puh.050 309 3979.

Äkillisen kuolemantapauksen kohdalla toimitaan seuraavasti:

- Soita 112 äkillisessä kuoleman tapauksessa. Hätäkeskus lähettää paikalle ambulanssihenkilökunnan ja poliisin.
- Soita omaiselle. Varaa aikaa omaisten tukemiseen.
- Ilmoita tapahtuneesta vastuu johtajalle Jaana Ruippo, p. 040 702 8055 tai vastaava ohjaaja Minna Vesalle, puh.050 309 3979.
- Suruliputus järjestetään kuolinpäivänä tai jos kuolema tulee myöhään illalla, niin seuraavana päivänä. Suruliputus tilataan huoltoyhtiöltä, TL-Maint, päivystysnumero 020 7622 480.
- Palvelukeskuksen muille asukkaille suru-uutinen kerrotaan mahdollisimman pian. Varaa aikaa asukkaiden kanssa keskusteluun ja tilanteen läpikäymiseen.
- Palvelukeskuksessa järjestetään mahdollisimman pian vainajan suruhartaus. Mukaan voi pyytää myös asukkaan lähiomaiset ja seurakunnan viittomakielisten diakonissan. Tarvittaessa tilaisuus järjestään henkilökunnan järjestämänä ja käyttäen hartauspakettia.
- Työntekijöille järjestetään mahdollisimman pian työkokous tai muu vastaava keskustelutilanne, jossa työntekijät voivat puhua kuolemaan liittyvistä tunteistaan ja kokemuksistaan. Tunteiden näyttäminen ei ole epäamatillista.
- Psykologin apua on mahdollista saada työterveyshuollon kautta.



Terveydenhoito

Palvelukeskus Metsolan asukkaat ovat julkisen terveydenhuollon piirisissä. Ulkopaikkakuntalaisille asiakkaille on kotikunnasta myönnetty maksusitoumus terveydenhuollon palveluihin. Palvelukeskuksessa on käytössä myös konsultoiva lääkäri, Kirsi Hölttä-Koivunen. Lääkäri tekee kaikille asukkaille vuosittain terveystarkastuksen ja määrää tarvittaessa laboratoriokokeet, lääkkeitä ja ohjaa jatkohoitoon.

Käytettäessä julkista terveydenhuoltoa, palvelukeskuksen työntekijät varaavat asukkaille lääkäriajat ja muut terveydenhuollon ajat. Työntekijät toimivat myös saattajina lääkäri- ja/tai tutkimuskäynneillä. Tarpeen mukaan asiakkaalle varataan etukäteen viittomakielen tulkki käynnin ajaksi. Lääkäri- ja/tai tutkimuskäynnillä työntekijän mukana olo on välttämätön. Näin varmistetaan asiakkaalle oikean tiedon saanti ja saadaan tarpeelliset tiedot ja ohjeet mahdollisia jatko toimenpiteitä varten.

Asiakkaan pitkäaikaissairauden hoito ja seuranta lisätään asiakastietojärjestelmän kalenteriin.

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat sairaanhoitajat:

Saila Matarainen ja Henna Saranen
puhelin 040 575 4044

Lääkehoito

Palvelukeskus Metsolassa on laadittu lääkehoitosuunnitelma. Suunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vuosittain, omavalvontasuunnitelman päivityksen yhteydessä.

Lääkehoitosuunnitelma sisältää lääkehoidon toimintatavat, lääkehoidon osaamisen varmistaminen ja ylläpitäminen, henkilöstön vastuut, lupakäytännöt sekä dokumentoinnin ja tiedonkulun.

Palvelukeskus Metsolan asukkaiden lääkkeiden hankinnasta on kukin asukas tehnyt sopimuksen Jyväskylän Uusiapteekin kanssa. Metsolan sairaanhoitajat tilaavat ja jakavat asukkaiden lääkkeitä annosdosetteihin. Osa asukkaista jakaa lääkkeitä itse sairaanhoitajan ohjauksessa ja valvonnassa.

Palvelukeskus Metsolan asiakkaiden lääkepakkaukset säilytetään palvelukeskuksen lukitussa lääkehuoneessa, jossa on kameravalvonta. Lääkehuoneessa on myös lääkkeitä varten tarkoitettu erillinen lääkejääkaappi. Lääkehuoneen kulkuoikeus on ohjaajilla, joilla on lääkeluvat suoritettuina. Tehostetun palveluasumisen asukkaiden jaetut dosetit säilytetään



tehostetun palveluasumisen ohjaajien lukitussa toimistossa, lukitussa laatikossa. käytössä olevat kylmäsäilytyksen vaativat lääkkeet säilytetään toimiston lukitussa lääkejääkaapissa.

Lääkehoidon osaamisen suorittaneet ohjaajat vastaavat näiden lääkkeiden oikeasta säilyttämisestä ja oikeasta antotavasta ja ajasta asukkaalle. Reseptilääkkeiden lisäksi lukollisissa tiloissa voidaan säilyttää asukkaan peruskäsikauppalääkkeitä.

Palvelu- ja tukiasukkailla voi sovitusti olla omat lääkkeet ja lääkedosetit omassa asunnossaan. Tällöin he vastaavat lääkkeiden ottamisesta itse, ohjaajan tarkistaessa itsenäisen toiminnan sovitusti.

Lääkehoidosta vastaavat sairaanhoitajat:

Saila Matarainen, [saila.matarainen\(at\)kpsaafio.fi](mailto:saila.matarainen(at)kpsaafio.fi) ja Henna Saranen, [henna.saranen\(at\)kpsaatio.fi](mailto:henna.saranen(at)kpsaatio.fi) tai puhelin 040 575 4044

Asiakkaiden raha-asioiden hoito

Palvelukeskus Metsolan asiakkaiden raha-asioiden hoitamisesta on tehty rahankäyttöso-
pimus niiden asiakkaiden kanssa, joiden raha-asiat ovat henkilökunnan hoidossa. Rahan-
käyttöso-
pimuksen allekirjoittavat palvelukeskuksen johtaja, mahdollisesti asiakas ja asiak-
kaan edunvalvoja. Sopimuksessa määritellään, kuinka asiakkaan raha-asiat Palvelukes-
kus Metsolassa hoidetaan. Rahankäytöstä pidetään lompakkokirjanpitoa DomaCare-asia-
kastietojärjestelmässä.

Osa asiakkaista huolehtii raha-asiat itsenäisesti ja ohjaaja opastaa ja auttaa tarvittaessa.

Monialainen yhteistyö

Palvelukeskus Metsolan asiakkaat tulevat kotikunnistaan eripuolilta Suomea. Yhteistyö
kuntien kanssa sujuu pääasiassa hyvin. Asiakasta koskevat palaverit järjestetään sään-
nöllisesti yleensä vuosittain. Palaveri voi olla harvemmin, jos kotikunta sitä toivoo. Lisäksi
palaveri järjestetään aina asiakkaan tilanteen muuttuessa.

Asiakkaan palveluja koskevassa kokouksessa on mukana vähintään asiakas itse, kotikun-
nan edustaja sekä Palvelukeskus Metsolan edustaja. Kokouksiin voivat osallistua asiak-
kaan luvalla myös asiakkaan omaiset, edunvalvoja tai muita asiakkaan palveluverkoston
kuuluvia toimijoita. Asiakkaan ymmärtämisen ja ymmärretyksi tulemisen, viittomakielisen
asiakkaan oikeusturvan toteutumiseksi paikalle järjestetään aina viittomakielen tulkki.



Asiakkaalta pyydetään lupa tietojen luovuttamiseen tai käsittelyyn verkostossa. Yhteistyö ja tiedonkulku omaisten kanssa sovitaan aina asiakaskohtaisesti ja asiakkaan luvalla.

7. ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Palvelukeskus Metsolassa tehdään yhteistyötä kuntien viranomaisten kanssa mm. yhteistyöpalavereiden ja tarkastuskäyntien osalta. Viranomaisohjeet käsitellään palvelukeskuksen henkilöstöpalavereissa, jotta tietoa ohjeistuksista saavuttaa kaikki työntekijät.

Palvelukeskus Metsolassa on palo- ja pelastusviranomaisten ohjeiden mukaan tehty palo- ja pelastussuunnitelma.

Jyväskylän kaupungin terveydensuojeluviranomaiselle on tehty ilmoitus toiminnasta 12.4.2022.

Henkilöstö

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

Palvelukeskus Metsolan johtajana toimii Jaana Ruippo. Vastaava ohjaaja Minna Vesa toimii johtajan sijaisena hänen poissaolojen aikana.

Palvelukeskus Metsolassa on kuukausipalkkaisia henkilöitä yhteensä 30. Vakituisten henkilöstön lisäksi palvelukeskuksessa on tarvittaessa töihin kutsuttavia sijaisia 11 henkilöä. Henkilökunnasta asumisen ohjaus tehtäviin osallistuu 23 ohjaajaa, joiden koulutus on sosiaali- tai terveysalan koulutus tai viittomakielen ohjaajan koulutus.

Sijaisia pyritään saamaan aina, kun tulee sairaustapauksia sekä suunnitellusti lomaajoille. Sijaisia on mahdollista käyttää aina tarvittaessa. Ongelmana ajoittain voi olla sijaisien saatavuus. Tarvittaessa henkilöstö joustaa työvuoroissa, esimerkiksi tekemällä pidempiä vuoroja, jotta työntekijämäärä on riittävä.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palvelukeskus Metsolassa noudatetaan yksityisen sosiaalialan työehtosopimusta. Työntekijöiden palkkaus määräytyy tes:n mukaisesti. Työntekijän rekrytoinnissa noudatetaan



säätiön rekrytointiohjetta. Rekrytoinnissa kiinnitetään erityisesti huomiota työntekijän so-
pivuuteen Palvelukeskus Metsolaan. Perusvaatimuksena on sosiaali- tai terveydenhuollon
peruskoulutus tai viittomakielen ohjaajan koulutus. Työnhakijalta toivotaan viittomakielen-
taitoa tai edellytetään viittomakielen opiskelua. Työssä tarvitaan viittomakielentaitoa,
koska palvelukeskuksen asukkaat ovat pääsääntöisesti kuuroja viittomakielisiä. Eduksi
katsotaan työnhakijan kokemus, kiinnostus ja halu työskennellä viittomakielisten ja muuta
kommunikaatiotukea tarvitsevien parissa. Palvelukeskus Metsolassa tehtävä työ on itse-
näistä ja vastuullista, asiakkaan kotona tehtävää ohjaustyötä. Alle 18-vuotiaiden kanssa
työskenteleviltä vaaditaan rikostausta ote lasten kanssa toimimiseen. Työpaikkailmoituk-
sessa tuodaan esille tehtäväkuvaus tarkemmin.

Työnhakijan koulutustausta tarkistetaan aina Suosikki- tai Terhikki -rekisteristä jo hakuvai-
heessa. Työnhakijan soveltuvuudella ja suosituksilla on merkitystä valintaa tehdessä.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen
käsitteeseen ja tietosuojan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksi-
kössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuk-
sen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautu-
mista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvon-
nassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta yl-
läpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöi-
den täydennyskoulutautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on hen-
kilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Kuurojen Palvelusäätiössä on käytössä sosiaali- ja terveysalan verkko-oppimisympäristö
Skhole. Työntekijöiden täydennyskoulutuksessa sekä muussa koulutuksessa hyödynne-
tään Skholen tarjoamaa laajaa koulutustarjontaa. Henkilöstö osallistuu ensiapu- ja sam-
mutuskoulutuksiin säännöllisesti kahden -kolmen vuoden välein.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Uuden työntekijän aloittaessa työn Palvelukeskus Metsolassa varataan hänen perehdy-
tykseensä riittäväsi aikaa. Uusi työntekijä toimii päivätoiminnan työntekijöiden kanssa sa-
massa vuorossa useamman päivän.

Palvelukeskus Metsolassa on perehdytyksen muistilista, jossa kuvataan kaikki ne asiat,
jotka tulee kertoa ja opastaa uudelle työntekijälle. Muistilistaan merkitään, milloin asia on
käyty läpi.



Uuden työntekijän kanssa käydään yhdessä läpi Metsolan omavalvontasuunnitelma, palo- ja pelastussuunnitelmat sekä lääkehoitosuunnitelma.

Työntekijän perehdytykseen osallistuvat kaikki palvelukeskuksen työntekijät. Päävastuu perehdytyksen toteutumisesta on esimiehillä.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Palvelukeskus Metsolan työntekijöillä on velvollisuus tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy Palvelukeskus Metsolan asiakkaisiin (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014).

Jos työntekijä huomaa epäkohdan tai havaitsee vaaran epäkohdalle, joka kohdistuu asiakkaisiin, niin hän tekee ilmoituksen palvelukeskuksen johtajalle, joko soittamalla tai sähköpostin välityksellä. Jos työntekijä lähettää asiasta sähköpostin, ei siinä mainita nimiä, vain nimikirjaimet. Jos työntekijä kokee, ettei johtaja ole puuttunut epäkohtaan riittävän nopeasti, työntekijän pitää ilmoittaa havaitsemastaan epäkohdasta palvelujohtajalle tai toimitusjohtajalle. Työntekijä voi tehdä ilmoituksen myös suoraan aluehallintoviranomaiselle.

Palvelukeskuksen johtajan tulee ottaa epäkohdan hoitaminen tehtäväksi niin pian kuin mahdollista, viimeistään viikon sisällä tiedon saatuaan. Jos epäkohdan hoitaminen estyy, esim. johtajan poissa ollessa, työntekijä ilmoittaa siitä Palvelukeskus Metsolan vastaavalle ohjaajalle, tai tarvittaessa säätiön palvelujohtajalle tai toimitusjohtajalle. Epäkohdasta riippuen, käsitellään asia työyhteisöpalaverissa yleisellä tasolla ja tarkistetaan toimintatavat sekä ohjeistukset. Epäkohdan estämisen ennakoivat keinot päivitetään tarvittaessa omavalvontasuunnitelmaan. Palvelukeskuksen johtaja on tarvittaessa yhteydessä epäkohdan hoitamiseen liittyviin viranomaistahoihin.

Toimitilat

Palvelukeskus Metsolan uudisrakennus on valmistunut keväällä 2022. Tilojen suunnittelussa on kiinnitetty huomiota esteettömyyteen ja soveltavuuteen viittomakielisille ja kuulosta näkövammaisille asiakkaille.

Rakennukseen on sijoitettu 15 paikkainen tehostetun palveluasumisen tila ja 10 huoneisto palveluasumisen asukkaille, kaksi erillistä yhteistoimintatilaa, ruokasali, neuvottelu-, siivous-, sauna-, pyykkihuolto-, toimisto- ja henkilökunnan sosiaalitynitilat.

Lisäksi on erilaisia varastoja talon sisällä ja ulkona pihapiirissä. Asiakkaiden käytössä on esteettömät ulkotilat. Piha-alueella on kolme liikuntalaitetta, kota ja alueita, joissa on mahdollisuus muun muassa pelata erilaisia pelejä.



Päivätoimintaa järjestetään kahdessa yhteistoimintatilassa ja asiakkaat ruokailevat ruokasalissa. Näiden tilojen välittömässä läheisyydessä on eteinen ja asiakas vessat invavaruksilla. Asiakassuunnitelmapalaverit ja keskustelut voidaan käydä neuvottelutilassa.

Edellä mainittujen tilojen lisäksi on käytössä aistihuone, askartelu- ja poreammetila. Nämä tilat soveltuvat parhaiten kokonsa puolesta myös yksilöllisesti toteutettavaan vaikeavammaisten päivätoiminnan asiakkaiden käyttöön.

Teknologiset ratkaisut

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

Käytössä on Tunstall hälytysjärjestelmä. Osalla asukkaista on käytössä turvaranneke, jolla on mahdollisuus hälyttää apua kaikkina vuorokauden aikoina. Hälytys ohjautuu ohjaajien puhelimiin joko äänellä tai värinällä. Ohjaajien käytössä on saman järjestelmän turvaranneke, jolla ohjaaja voi tarvittaessa kutsua apua.

Yöohjaajan käytössä on erillinen turvaranneke, josta hälytys ohjautuu vartiointiliikkeen henkilöstölle. Vartiointiliike tekee myös yön aikana yhden ulkotilojen ja ympäristön tarkastuskäynnin palvelukeskuksen alueella.

Palvelukeskus Metsolan yhteistoimintatiloihin, ruokasaliin ja ryhmäkotien yhteistilaan on suunniteltu induktiojärjestelmä, jonka on tarkoitus toimia kuulokojeiden käyttäjien apuvälineenä. Teknisten ongelmien vuoksi järjestelmää ei ole vielä saatu käyttöön. Tarvittaessa tiloissa voidaan käyttää erillistä, siirrettävää induktiosilmukkaa.

Metsolassa on automaattiset palohälytys- ja -sammuksjärjestelmät, joista hälytykset ohjautuvat automaattisesti hätäkeskukseen.

Piha-alueille ja yleisiin käytävätiloihin on asennettu tallentava kameravalvonta turvallisuuden ja omaisuuden suojaamiseksi.

Hälytyslaitteiden toiminnasta vastaa

vastaava ohjaaja Minna Vesa, puhelin 050 309 3979, minna.vesa(at)kpsaatio.fi



Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Palvelukeskus Metsolassa on käytössä asiakkaan omaa toimintakykyä lisääviä/tukevia laitteita, joista osa on yksilöllisenä apuvälineenä myönnettyjä apuvälineitä kuten rullaattori, pyörätuoli, kuulolaite. Näiden yksilöllisten välineiden ja laitteiden toiminnasta vastaa myöntäjä taho. Henkilöstön huomattessa laitteessa häiriö, se raportoidaan asiakastietojärjestelmään ja ollaan yhteydessä laitteen myöntäjään tai suoraan huoltoon. Asiakkaiden mahdolliset apuvälineet kartoitetaan palveluasumisen palvelu- ja kuntoutussuunnitelman yhteydessä. Ohjaajat ohjaavat ja avustavat asiakasta apuvälineiden käytössä.

Lisäksi palvelukeskuksessa on erilaisia terveydenhuoltoon liittyviä laitteita ja tarvikkeita kuten kuume- ja verenpainemittareita. Laitteita säilytetään lukitussa lääkehuoneessa.

Terveydenhuollon laitteiden käyttöön liittyvä ohjeistus käydään läpi perehdytyksen aikana. Kaikki käyttöohjeet säilytetään ohjaajien toimistossa käyttöohjekansiossa.

Terveydenhuollon laitteiden vastuuhenkilö Saila Matarainen, saila.matarainen(at)kpsaatio.fi ja Henna Saranen, henna.saranen(at)kpsaatio.fi. Sairaanhoitajat tavoittaa numerosta 040 5754044.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Palvelukeskus Metsolassa asiakastiedot kirjataan DomaCare asiakastietojärjestelmään. Tietojärjestelmään on pääsy yksilöidyllä käyttäjätunnuksella, joka on suojattu salasanalla. Käyttöoikeuden ja sen laajuuden määrittelee palvelukeskuksen johtaja tai vastaava ohjaaja.

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. Työntekijäryhmäkohtaisilla toimintovalikoilla on rajattu pääsy ainoastaan niihin toimintoihin, joita käyttäjä työssään tarvitsee.

Asiakastietojärjestelmän tietosuojavastaavana toimii järjestelmän pääkäyttäjä Janne Rintamäki. Ohjelmiston teknisestä suojauksesta vastaa palvelun toimittaja Invian Oy. Palveluntuottajan yhteyshenkilönä toimii toimitusjohtaja Ilkka Jussila.



Työntekijöiden henkilötietoja on työvuoro-ohjelmisto TyövuoroVelhossa ja hr-ohjelmisto Mepcossa. Palvelukeskus Metsolan johtajalla ja vastaavalla ohjaajalla on laajat käyttöoikeudet näihin molempiin ohjelmiin. Vastaava ohjaaja laatii työvuorolistat. Palveluasumisen työntekijät suunnittelevat autonomista työvuorolistaa. Tarkoitus on laajentaa autonomisen työvuorolistan suunnittelua koskemaan koko henkilökuntaa.

Muilla työntekijöillä on oikeudet vain omiin tietoihin. Asiakas- ja työntekijöiden henkilötietoja sisältävät tiedostot tallennetaan KVJ-kansioon.

Asiakastyön kirjaaminen

Palvelukeskus Metsolassa asiakaskirjaukset tehdään Domacare- asiakastietojärjestelmään. Työntekijöille suositellaan, että kirjaukset tehdään viipymättä. Jos kirjauksissa havaitaan joitain epäasiallisuuksia, palvelukeskuksen johtaja ottaa asian keskusteluun. Työntekijöille järjestetään myös koulutusta hyvää kirjaamistapaan.

Uuden työntekijän perehdytyksessä korostetaan asiakastietokirjausten periaatteita, joita ovat asiakkaan kunnioittaminen ja se, että kirjauksissa näkyy asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen ja olennaiset tiedot asiakkaan tilanteeseen.

Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvät asiat. Jokainen työntekijä allekirjoittaa sitoumuksen, jossa hän sitoutuu noudattamaan vaitiolovelvollisuutta ja saamiensa sosiaalihuollon asiakastietojen käyttämättä jättämistä omaksi tai toisten hyödyksi tai toisen vahingoksi.

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Palvelukeskus Metsola asiakkaiden ikähaitari on laaja, 16 – 64 vuotta. Kuurouden ja kuurosokeuden lisäksi asiakkailla on haasteita, muun muassa kehitysvammaisuutta, autistisia piirteitä, pyykkisiä, neurologisia ja kielen kehityksen ongelmia. Asiakkaiden palvelujen rakentaminen eri-ikäisille ja erilähtökohdista oleville asiakkailla on erittäin tärkeää ja joka tulee huomioida henkilöstöresursseissa ja mitoituksessa.

Henkilöstön moniammatillinen osaaminen on tärkeää. Henkilöstön työssäjaksamisesta, hyvinvoinnista ja pysyvyydestä huolehtiminen on erityisen tärkeää yleisesti haastavassa työntekijätilanteessa.

Uusien toimitilojen myötä on tullut samanaikaisesti paljon uutta laitteistoa, joiden käytönopettelu voi olla vaativaa ja kuormittavaa. Yleensä digitalisaatiossa mukana pysyminen



KUUROJEN PALVELUSÄÄTIÖ sr
DÖVAS SERVICESTIFTELSE sr

asettaa vaatimuksia henkilöstön työskentelylle ja osaamiselle. Osaamisen vahvistaminen onnistuu vain jatkuvalla koulutuksella.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön johtaja.

Paikka ja päiväys, allekirjoitus: Jyväskylä 14.1.2023

Jaana Ruippo

Jaana Ruippo, johtaja