



KUUROJEN PALVELUSÄÄTIÖ sr
DÖVAS SERVICESTIFTELSE sr

PALVELUKESKUS ÅVIKIN OMAVALVONTASUUNNITELMA 2024





PALVELUKESKUS ÄVIKIN OMAVALVONTASUUNNITELMA 2024

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
1.1 Palveluntuottaja.....	3
1.2 Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan ja asiakaspaikkamäärä.....	3
1.3 Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot.....	4
1.4 Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat.....	4
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	5
2.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt.....	5
2.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta	6
2.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus.....	6
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	6
3.1 Toiminta-ajatus	6
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet	6
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	7
4.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen	7
4.2 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	7
4.3 Riskienhallinnan työnjako	8
4.4 Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista	9
4.5 Riskien tunnistaminen.....	9
4.6. Ilmoitusvelvollisuus.....	10
4.7 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen.....	12
4.8 Korjaavat toimenpiteet	12
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	13
5.1 Palveluiden toteuttamissuunnitelma.....	13
5.2 Asiakkaan kohtelu	14
5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen	14
5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu	16
5.5 Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen	16
5.6 Asiakkaan oikeusturva	17
5.6.1 Kantelu, aluehallintovirasto ja Valvira	19
5.6.2 Kuluttajaneuvonta	19



5.7 Omatyöntekijä.....	19
5.8 Omaohjaaja	20
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	20
6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	20
6.2 Palvelukeskus Åvikin asiakkaiden raha-asioiden hoito ja käsittely.....	23
6.3 Ravitseminen	24
6.4 Hygieniäkäytännöt	24
6.5 Infektioiden torjunta	27
6.6 Kestävä kehitys.....	27
6.7 Terveysten- ja sairaanhoito	28
6.8 Lääkehoito.....	30
6.9 Monialainen yhteistyö	31
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	32
7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	32
7.2 Terveystensuojelulain mukainen omavalvonta	33
7.3 Henkilöstö	34
7.3.1 Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet	34
7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	35
7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta.....	36
7.6 Toimitilat	37
7.7 Teknologiset ratkaisut.....	39
7.8 Terveystenhuollon laitteet ja tarvikkeet.....	40
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	42
8.1 Asiakastyön kirjaaminen	43
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	44
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	45



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottaja

Kuurojen Palvelusäätiö sr
Y-tunnus: 0116651-2
Keski-Uudenmaan Hyvinvointialue
Kunta: Hyvinkää

Toimintayksikkö/palvelu
Palvelukeskus Ävik
Uudenmaankatu 228
05840 Hyvinkää
Puhelin: 044 752 5584

Palvelukeskusvastaava Marika Mostova
Uudenmaankatu 228
05840 Hyvinkää
Puhelin: 044 755 5830
Sähköposti: marika.mostova@kpsaatio.fi

1.2 Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan ja asiakaspaikkamäärä

Kuuroille, kuurosokeille ja muutoin kommunikaatiossa tukea tarvitseville palveluasumista ja tehostettua palveluasumista. Luvan mukainen paikka 75:lle, käytössä n. 60 paikkaa.

Palvelukeskus Ävikissä asiakkaat asuvat neljässä eri ryhmässä, kussakin ryhmässä samantapaisin palvelutarpeiden olevat asiakkaat:

- Lepola (runsaasti hoitoa ja ohjausta tarvitsevia, monisairaita ja saattohoidossa olevia asiakkaita)
- Muistola (muistisairaita asiakkaita)
- Rantala (psykogeriatrisia ja kuurosokeita asiakkaita)
- Marjaana-koti (monivammaisia asiakkaita)
- Yhteisöllinen asuminen



1.3 Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Valviran myöntämä lupa yksityisen ympärivuorokautisten sosiaalipalvelujen tuottamiseen ja ilmoituksenvaraisten sosiaalipalvelujen rekisteröintiin Kuurojen Palvelusäätiö sr on myönnetty 9.6.2017, Dnro 32687/2017.

Luvanvaraiset palvelut/ Asumispalvelut/ Tehostettu palveluasuminen – muut vammaiset: 50 asiakaspaikkaa.

Ilmoituksenvaraiset palvelut/ Asumispalvelut/ Yhteisöllinen asuminen – muut vammaiset: 25 asiakaspaikkaa.

1.4 Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

ABDO sähköpalvelu Adil Bouajoul, Y-tunnus 301407-7. Hälytysjärjestelmä asiakkaat ja henkilökunta.

Are Oy, Y-tunnus 098949-6. Kiinteistöhuolto.

Barona Oy, Y-tunnus 3163285-2. Vuokratyöntekijät.

Dastia-Siivous Oy, Y-tunnus 0986724-1. Siivous ja pesulatyöt.

Firmus Oy, Y-tunnus 3300948-2. Auraus- ja hiekoitustyöt.

Hukka Al Oy, Y-tunnus 2995012-2. Hävikinhallintapalvelu.

Hyvä hoidon palvelut Oy, Y-tunnus 3009328-7. Vuokratyöntekijät.

Inviaan Oy / Visma, Y-tunnus 2157131-2. Toiminnanohjausjärjestelmän / asiakastietojärjestelmän toimittaja.

Intermed, Y-tunnus 0918246-1, Desinfektorin määräaikaishuolto.

Jamix Oy, Y-tunnus 0834199-3. Keittiöjärjestelmä.

Kanta-Hämeen Tuoretuote Oy, Y-tunnus 2242653-9. Ruokatarvikkeet.

Lindström Oy, Y-tunnus 1712792–1. Vaihtomatto, huolto ja vuokraus.

Medipower, Y-tunnus 0112305-3. Vuokratyöntekijät.

Suomen Terveystalo Oy, Y-tunnus 1093863-3. Työntekijöiden työterveyshuolto.

Terveysmaailma Oy, Y-tunnus 1438833-3. Sänkyjen ja henkilönostimen laitehuolto sekä IDR-laiterekisteri.

Peter Klemets, Y-Tunnus 1387452-4. Palvelukeskus Åvikin asukkaiden omalääkäri.

Willa Kehrä Apteekki, Y-tunnus 1473506-7. Lääkkeiden toimitus ja annosjakelu.

Ostopalvelujen tuottajia valitessa huomioidaan, että kyseisillä yrityksillä on toimiva omavalvonta ja riittävää osaamista palvelun tuottamiseen. Palvelukeskus Åvikissa tarkkaillaan jatkuvasti ostopalvelutuottajien tuottamien palvelujen laatua. Jos niissä havaitaan poikkeamia, niistä keskustellaan palvelutuottajan kanssa ja sovitaan



korjaamis- ja jatkotoimenpiteet sekä seuranta aikatauluineen. Asiakaspalautteista käydään keskustelut palvelutuottajan kanssa tarvittaessa.

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

2.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt

Omavalvontasuunnittelusta ja sen seurannasta vastaa:

Palvelukeskusvastaava

Marika Mostova

Uudenmaankatu 228

05840 Hyvinkää

marika.mostova@kpsaatio.fi

p. 044 755 5830

Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhteistyönä Palvelukeskus Ävikin henkilöstön kanssa. Omavalvonnan toimeenpanoa tukevat eri osa-alueille nimetyt omat vastuuhenkilöt:

- Apuvälineiden tilaus ja huolto: Vastaava ohjaaja Maija Lavi
- Ergonomiavastaava: Ohjaaja Leena Leppiniemi
- Hoitotarvikkeiden tilaukset: Ohjaaja ja sairaanhoitaja Sini Hotari
- Hygienia- ja infektiovastaavat: Ohjaajat Sari Tuominen ja Satu Sipilä
- Luottamusmies: Ohjaaja Heidi Kaukinen (JHL)
- Lääkehoitosuunnitelma: Palvelukeskusvastaava Marika Mostova
- Palveluohjaus: Pekka Vihanto, Kirsi Teikarin toimivapaasijainen
- Rokotusvastaava: Ohjaaja ja sairaanhoitaja Mia Vuokko
- Sänkyjen ja henkilönosturien huolto: Ohjaaja Veera Okka
- Päivätoimintavastaava: Ohjaaja Sari Kekkonen
- Toimintakyvyn arviointi RAI: Ohjaaja Johanna Puurunen
- TENA vaippa ja pesuaineet: Ohjaajat Harriet Kuivalahti, Tuija Lehtonen, Heidi Kaukinen, Johanna Puurunen
- Toimistos sihteeri: Virve Sipiläinen
- Työvuorosuunnittelija: Jonna Korpivaara
- Työsuojeluvaltuutettu: Ohjaaja ja sairaanhoitaja Mia Vuokko
- Yhteistoimintaedustaja: Ohjaaja Sari Kekkonen, varaluottamusmies (JHL)



2.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina kun se on tarpeellista, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Omavalvontasuunnitelmaan perehdytetään työhön tullessa. Henkilöstö osallistuu omavalvonnan toteuttamiseen jokaisessa työvuorossaan.

2.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Palvelukeskus Ävikin omavalvontasuunnitelma on nähtävillä palvelukeskuksen pääaulassa, mistä se on vierailijoiden luettavissa ilman eri pyyntöä. Se on myös julkisesti nähtävillä Kuurojen Palvelusäätiön www-sivuilla <https://kpsaatio.fi/>.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1 Toiminta-ajatus

Palvelukeskus Ävikin toiminta-ajatuksena on tarjota kodinomaista, pitkäaikaista ja laadukasta ympärivuorokautista hoivaa ja palvelua kuuroille ja kuurosokeille sekä kommunikoinnissa tukea tarvitseville. Toiminnan tueksi laaditaan asiakkaille palveluiden toteuttamissuunnitelma yhteistyössä asiakkaan, omaisten ja moniammatillisen tiimin kanssa.

Toimintamme perustuu toimialaa koskevaan lainsäädäntöön ja Kuurojen palvelusäätiön toiminta-ajatukseseen sekä strategiaan. Keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, vammaispalvelulaki ja vanhuspalvelulaki.

Kuurojen Palvelusäätiön tarkoituksena ja päämääränä on tuottaa kuurojen ja kuurosokeiden asemaa parantavia palveluja, erityisesti asumispalveluja ja ylläpitää päivätoimintaa sekä henkilökohtaista apua. Lisäksi säätiön tarkoituksena on edistää kuurojen ja kuurosokeiden ihmisten hyvinvointia, osallisuutta ja yhdenvertaisuutta tarjoamalla yksilöllisiä moniammatillisia erityispalveluja, viittomakielistä vuorovaikutusta, yhteisöllisyyttä sekä vertaistukea.

3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Palvelukeskus Ävikissä tuemme asiakkaidemme hyvää arkea luomalla kuuroille ja kuurosokeille ihmisille mahdollisuuksia tulla kuulluksi ja tuntea kuuluvansa viittomakieliseen yhteisöön sekä kehittämällä toimintaa asiakkaiden näkökulmasta ja tarpeesta. Toiminnan perustana on moniammatillinen, motivoitunut ja osaava henkilöstö.



Arjen ohjaustyön lähtökohtana on asiakkaiden arvojen ja yksilöllisyyden kunnioittaminen. Päätökset tehdään asiakkaiden tarpeisiin ja toiveisiin perustuen. Ävikissä asiakas kohdataan yksilönä tapoineen, tottumuksineen sekä tarpeineen arvolähtöisesti, itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

Toimintamme perusarvojamme ovat asiakkaiden yhdenvertainen kohtaaminen ja kunnioittaminen, toiminnan oikeudenmukaisuus ja vastuullisuus. Edistämme asiakkaiden sosiaalisia vuorovaikutustilanteita ja osallistumismahdollisuuksia muun muassa kuurojen yhteisön tapahtumien, kuurojen seurakunnan kanssa yhteistyön kautta, yhteistyössä Kuurojen liiton, Suomen kuurojen urheiluliiton ja kuurojen yhdistyksien kanssa.

Rakennamme turvallista arkea panostamalla henkilöstön osaamiseen ja koulutukseen, henkilöstön riittävyyteen ja motivaatioon työhyvinvoinnin keinoin, henkilöstösuunnittelun ja yhtenäisten toimintatapojen luomiseen. Henkilöstöä perehdytetään hyväksyvään ja joustavaan asiakkaiden kohtaamiseen asiakkaan omaa vuorovaikutustapaa käyttäen. Henkilöstön kommunikaatiotaidot viittomakielellä ja muita kommunikaatiotapoja käyttämällä ovat tärkeässä asemassa.

Toimintaamme ohjaavat arvot

Toimimme vastuullisesti,
Kohtaamme asiakkaamme yksilönä,
Rakennamme turvallista arkea ja
Teemme mitä lupaamme.

Kuurojen Palvelusäätiön strategia on päivitetty 2022. Uudistettu strategia löytyy säätiön verkkosivulta: [Kuurojen Palvelusäätiö sr:n strategia 2026 - Kuurojen Palvelusäätiö sr \(kpsaatio.fi\)](https://www.kpsaatio.fi/strategia).

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

4.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Seuraavissa kohdissa kuvataan riskien hallinnan toimintatapoja Palvelukeskus Ävikissä.

4.2 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Palvelukeskus Ävikissä on käytössä HaiPro-järjestelmä, jonka avulla poikkeamat raportoidaan ja käsitellään kokouksissa yhteisesti. HaiPro-järjestelmä tukee ja auttaa



edistämään asiakas- ja työturvallisuutta sekä kehittämään toimintatapoja toiminnassamme. Riskienhallinta on osa jokapäiväistä toimintaamme.

Riskit arvioidaan muutaman vuoden välien käyttämällä STM:n riskienarviointimallia. Myös 3-5 vuoden välein tehtävässä työpaikkaselvityksen yhteydessä arvioidaan riskit erityisesti henkilöstön työturvallisuuden näkökulmasta.

Toiminnan riskejä arvioidaan työsuojelun toimintasuunnitelmassa, elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelmassa, henkilökohtaisen apu suunnitelmassa, vakavien infektio- ja tautien hallinnan valmiussuunnitelmassa, palo- ja pelastussuunnitelmassa, lääkahoitosuunnitelmassa sekä haasteellisen käyttäytymisen hallinnan toimintasuunnitelmassa.

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Omavalvonta perustuu riskien hallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saama palvelun näkökulmasta.

4.3 Riskienhallinnan työnjako

Esihenkilön vastuulla on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että henkilökunnalla on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Esihenkilö luo myönteisen ja avoimen asenneympäristön turvallisuus kysymysten käsittelylle. Esihenkilö käsittelee HaiPro-järjestelmän kautta tai muuten tietoonsa tulleet poikkeamat tai epäkohdat arjen toiminnassa tai asiakkaan palvelussa. Tilanteen vaatimalla tavalla ja ottaa avukseen käsittelyyn kuuluvat tahot sekä asettaa korjaavat toimenpiteet riskeille ja poikkeamille sekä dokumentoi ja tiedottaa asiasta työntekijöille.

Työntekijöiden vastuuseen ja velvollisuuteen kuuluu raportoida esihenkilölle ja HaiPro-järjestelmään havaitessaan poikkeamia tai epäkohtia arjen toiminnassa tai asiakkaan palvelussa ja valita havainnolle sopiva taustatyyppi. Työntekijät ovat omalta osaltaan vastuussa omasta hyvinvoinnistaan siten, että työkyky säilyy. Työntekijöillä on velvollisuus pyytää apua ja tukea tarvittaessa. Jokaisen työntekijän velvollisuus on toimia vuorossa riskejä minimoimalla työtavalla. Työntekijät ovat tietoisia lakisääteisestä ilmoitusvelvollisuudesta ja siihen liittyvistä menettelytavoista. Poikkeamia käsitellään työyhteisön ja ryhmävastaavien palaverissa, jossa suunnitellaan korjaavat toimenpiteet ja kehitellään uusia toimintatapoja, jotta vastaavanlaisia tilanteita ei tapahdusi jatkossa.

Työsuojeluvaltuutettu on mukana työpaikkaselvityksissä työterveyshuollon ja esihenkilön kanssa. Työpaikkaselvitys tehdään 3-5 vuoden välein, viimeisin tehtiin 07.11.2022.



Työpaikkaselvityksessä käsitellään laajasti työpaikan kohdistuvia riskejä. Raportti käydään läpi henkilöstön kanssa raportin valmistuttua. Työpaikkaselvityksessä ilmenneiden riskien ja vaarojen mukaisesti aloitetaan toimenpiteet riskien ja vaarojen poistamiseksi tai minimoimiseksi. Työntekijöiden työterveyshuollosta vastaa Terveystalo Oy, missä Palvelukeskus Ävikin työntekijöille nimetty omat työterveyslääkärit Marja-Liisa Koskela-Lahtinen ja Satu Rauhala-Enckell sekä työterveyshoitaja Satu Vaarankorpi ja työterveyspsykologi Satu Veijalainen.

4.4 Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Palvelukeskus Ävikistä löytyy riskienhallintaan ja omavalvontaan liittyviä ohjeistuksia:

- Asiakkaiden haasteellisen käyttäytymisen hallinnan toimintasuunnitelma
- DomaCare asiakastietojärjestelmä, jossa on lääkepoikkeamaraportti
- Kuurojen Palvelusäätiön varhaisen tuen malli toimintaohje
- HaiPro sis. asiakasturvallisuus, työturvallisuus ja riskienarviointialusta
- Henkilökohtainen apu omavalvontasuunnitelma
- Huumausainetestin ja rikostaustatöteen hankkiminen toimintaohje
- Lääkehoitosuunnitelma
- Omavalvontasuunnitelma ruokahuolto ja Oiva-raportti
- Palo- ja pelastussuunnitelma
- Pistotapaturmaohje
- Poistumissuunnitelmaselvitys
- Rekrytointiohje
- Sähköisessä asiakastietojärjestelmässä säilytettävien tietojen suojaus Kuurojen Palvelusäätiössä
- Turvallisuusselvitys
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitysraportti
- Työterveyden- ja toimintasuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Työvaatteiden ja suojavaatteiden hankinta toimintaohje
- Valmiussuunnitelma
- Varautuminen sähkökatkoihin
- Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelma

4.5 Riskien tunnistaminen

Riskien esille tuomisesta on vastuussa koko henkilöstö ja havainnointi kuuluu jokapäiväiseen arjen työhön. Havaitessa arjen työssä epäkohdan, läheltä piti tilanteen tai vaaratilanteen, tulee havainnosta keskustella viipymättä esihenkilön kanssa. Työntekijä



tekee havainnosta ilmoituksen HaiPro-järjestelmään ja valitsee havainnolle sopivan taustatyyppin. Ilmoitus tehdään tietokoneen selaimella ja tarvittaessa anonyymisti. Asiakaskohtaiset havainnot ja poikkeamat kirjataan myös Domacaren asiakastietojärjestelmään. Näihin kirjataan myös läheltä piti-tilanteet.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta, henkilöstön osaamisen puutteesta, tai toimintakulttuurista, jossa avointa turvallisuuskulttuuria ei tueta riittävästi. Työntekijän sairastumisesta toimintaohjeena on ilmoittaa puhelulla, videopuhelulla tai tekstiviestillä esihenkilölle tai työvuorosuunnittelijalle asiasta. Tilanteessa otetaan yhteyttä Palvelukeskus Ävikin omiin keikkalaisiin. Tarvittaessa joku henkilökunnasta voi jäädä tekemään pidemmän vuoron, josta maksetaan asianmukainen korvaus. Viimeisenä vaihtoehtona käytetään henkilöstövuokrausta Hyvä Hoidon Palvelusta, Baronasta tai Medipowerista.

Riski voi aiheutua myös toimintaympäristöstä, esim. kaatumisesta, liukastumisesta, kynnuksesta ja vaikeakäyttöisistä laitteista, perehdytyksen puutteesta sekä toimintatavoista (kuten perusteeton itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tai asiakkaiden keskinäinen käyttäytyminen). Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa.

Asiakkailla on käytössä INurse - turvajärjestelmä, jossa asiakkaat kutsuvat apuja ohjaajilta turvarannekkeesta. Osa asiakkaista ei kykene muistisairaudesta kutsua käyttämään, joten huoneissa käydään myös voimintarkistuskäynnillä. Turvaranneke hälyttää ohjaajien puhelimeen kutsun ja myös seinällä olevaa INurse - tablettiin, jossa hälytyksen voi kuitata tarkistuskäynnin jälkeen. Järjestelmän toimivuudesta vastaavat luonnollisesti vuorossa olevat ohjaajat. Ohjaajat tarkistavat ja vaihtavat turvarannekkeeseen pattereita ja tarkistavat säännöllisesti ohjaajien omia turvahälyttimiä. Turvarannekkeen, puhelimen tai tabletin vikatilanteesta ilmoitetaan välittömästi Palvelukeskus Ävikin toimistosihteerille Virve Sipiläiselle, joka vastaa korjauksesta ja huollosta alihankkijamme kanssa:

ABDO sähköpalvelu
Adil Bouajoul, 044 271 6692
kouboutan@gmail.com

4.6. Ilmoitusvelvollisuus

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/viikkopalaverissa/palvelukeskuksen johtoryhmässä.

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

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus sosiaalihuoltolain 48§ mukaisesti ilmoittaa HaiPro-järjestelmään tai suoraan esihenkilölle, jos huomaa tehtävässään tai saa tietoonsa asiakkaan palveluiden toteuttamisessa epäkohdan tai vaaran. Näitä voivat olla esimerkiksi asiakasturvallisuuden puute tai toimintakulttuuriin sisältyvä vahingollinen toiminta. Ilmoituksen käsittelee palvelukeskusvastaava ja vastaava ohjaaja, joka ovat ilmoituksen tekijän esihenkilöitä. Ilmoituksen tekijään ei saa kohdentaa kielteisiä vastatoimia.

Asiakkailla on mahdollisuus ilmoittaa epäkohdista suoraan työyhteisön ohjaajille, ryhmävastaaville, vastaava ohjaajalle tai palvelukeskusvastaavalle. Omaiset voivat ilmoittaa epäkohdista soittamalla tai sähköpostilla vastaavalle ohjaajalle tai palvelukeskusvastaavalle. Säätiön verkkosivujen kautta on helmikuusta 2024 alkaen mahdollisuus tehdä asiakasturvallisuusilmoitus säätiön asiakkaaseen tai palvelukeskuksen toimintaan liittyvässä asiassa.

Kuurojen Palvelusäätiössä on käytössä asiakkaan ja omaisen vaaratilanteesta ilmoituskanava, jonka kautta asiakkaat ja omaiset voivat tehdä vaaratilanneilmoituksia. Ilmoitusten käsittelystä vastaa keskustuimisto, joka selvittää asiaa viivytyksettä yhteistyössä kyseisen toimipisteen kanssa. Jokaiseen ilmoitukseksi tekijään ollaan yhteydessä. Ilmoitusten säätiötasoinen koonti käsitellään puolivuositain laajennetussa johtoryhmässä.

Kuurojen Palvelusäätiössä on käytössä väärinkäytösepäilyjen Whistle Blower- ilmoituskanava, jolla voi ilmoittaa nimettömänä säätiön henkilöstöön ja erityisesti johdon toimintaan liittyvistä väärinkäytösepäilyistä. Ilmoituksen pääsee jättämään säätiön verkkosivuilta, joihin kaikilla on pääsy. Ilmoitusten käsittelystä vastaaviksi henkilöiksi on nimetty kaksi keskustuimiston työntekijää, jotka vastaavat ilmoitusten käsittelyprosessista ilmoittajansuojelulain (1171/2022) mukaisesti.



4.7 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Palvelukeskusvastaava ja vastaava ohjaaja käsittelevät HaiProssa jokaisen ilmoituksen erikseen ja analysoivat niiden juurisyitä ja asettavat tarvittaessa korjaavat toimenpiteet. Käsiteltävästä asiasta riippuen se käsitellään ryhmävastaavan kanssa tai yhteisesti työyhteisön palaverissa sekä ryhmävastaavien palaverissa tai työsuojelupalaverissa. Käsitteilyn tarkoituksena on parantaa toimintamalleja syyllistämättä ketään henkilöä tapahtumasta. Asiasta jää kirjaus palaverimuistioon, johon tulevat näkyviin mahdolliset kehitysideoita asian tiimoilta.

Lääkepoikkeamista, mitkä ovat identifioitavissa asiakkaaseen, kirjataan asiakkaan tietoihin ”lääkepoikkeamaraportti” asiakastietojärjestelmä DomaCareen. Asiakkaan raporttiin kirjataan myös häntä koskeva lääke – ja muut poikkeamat, tai vaara -, haittai tai läheltä piti – tilanteet. Palvelukeskusvastaava, vastaava ohjaaja tai ryhmävastaava keskustelee tarvittaessa tapahtuneesta ilmoituksen tehneen työntekijän kanssa ja tilanteen mukaisesti tarvittaessa asiakkaan ja omaisen kanssa.

Säätiötasolla HaiPro-ilmoitukset käsitellään kaksi kertaa vuodessa laajennetussa johtoryhmässä. Vakavat poikkeamat käydään läpi heti tapahtuman jälkeen tarvittaessa myös johtoryhmässä.

4.8 Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti – tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korvaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan. Jokainen työntekijä on vastuussa, että alkaa toimimaan annetun ohjeistuksen mukaisesti ja kertoo havainnoistaan asian tiimoilta esihenkilölle ja muille työkaverilleen.



5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palveluiden toteuttamissuunnitelma

Palveluiden toteuttamissuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Asiakkaan palvelut toteutetaan sosiaalihuoltolain 39§:n mukaisen asiakassuunnitelman mukaisesti ja toteuttamissuunnitelma tehdään sen mukaisesti.

Palvelun toteuttamissuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan, omaisen ja henkilökunnan kanssa. Suunnitelmaa tehdessä kartoitetaan asiakkaan ja omaisen toiveet hoidosta ja siihen liittyvistä seikoista. Asiakkaan henkilöhistoriaa selvitetään, jotta tietoa voidaan käyttää edelleen hoitotyössä. Asiakkaan tilannetta seurataan päivittäisessä hoitotyössä, myös erilaisia mittareita käytetään mm. RAI LTCF - arvioiti, MMSE – testi viittomakielisinä, Braden - luokitus ja MNA-ravitsemusarviointi. Mittareiden tulokset kirjataan DomaCare -järjestelmään, joka tukee palvelun toteuttamissuunnitelmaa. Asiakkaan kunnossa tapahtuvat muutokset kirjataan palvelun toteuttamissuunnitelmaan, jotta se saadaan ajan tasalle. Palvelun toteuttamissuunnitelma päivitetään tarpeen mukaan mutta vähintään vuosittain. Päivittämiseen osallistuu usein asiakkaan omaohjaaja yhteistyössä asiakkaan, omaisten ja muun henkilökunnan kanssa.

RAI-LTCF arvio tehdään 6 kk välein kaikille Palvelukeskus Ävikin asiakkaille. Arviointi tehdään myös voinnin oleellisesti muuttuessa. RAI arvio on laaja-alainen arvio asiakkaan toimintakyvystä, missä huomioidaan fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky, terveydentilan vakaus, ravitsemustila, kipu, sosiaaliset kontaktit, turvallisuus. Kognition ja muistin testausta tehdään vielä tarvittaessa CERAD- ja MMSE-testeillä. Braden luokitusta tarvitaan tehtäessä esimerkiksi arvioita erikoispatjan hankinnasta tai pyörätuolin istuintyydyn arviossa ennaltaehkäisemään makuu- ja painehaavoja. Braden mittaus kertoo, kuinka paljon asiakas on paikallaan ja vuoteessa sekä kuinka paljon hän pystyy itse aktiivisesti muuttamaan asentoaan.

Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Asiakas osallistuu arviointiin ja häntä haastatellaan ja havainnoidaan. Hänetä kysytään RAI arvion mukaisia kysymyksiä psyykkiseen- ja kognitiiviseen toimintakykyyn liittyen. Tehdään myös fyysiseen toimintakykyyn liittyvät testit asiakkaalle.

Toteuttamissuunnitelman teossa asiakkaalta kysytään mielipidettä hoidosta ja palvelusta ja häntä informoidaan sekä annetaan vaihtoehtoja hoidoista ja palveluista, mistä hän voi valita omat palvelut toiveidensa ja tavoitteidensa mukaisesti.



Toteuttamissuunnitelmat ovat runko asiakkaiden saamalle palvelulle, hoidolle, avulle ja ohjaukselle.

Omaohjaajat vastaavat palvelun toteuttamissuunnitelman päivittämisestä ja siihen liittyvien mittareiden tekemisestä. He informoivat muuta henkilöstöä asiakkaan tilanteen muutoksista ja hoidon tarpeen muutoksista. Suullisen informoinnin ja työyhteisön viikkopalaverissa informoinnin lisäksi muutokset kirjataan DomaCare -järjestelmään, jota käytetään myös viestintäkanavana. Tällä varmistetaan, että henkilöstö toimii toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Jokaisen henkilökuntaan kuuluvan tulee perehtyä asukkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmiin, jotka löytyvät DomaCaresta ja kysyä neuvoa, mikäli eivät jotakin asiaa tiedä.

Palvelukeskus Åvikissa tuetaan asiakkaiden omien voimavarojen käyttöä, kannustetaan ja tuetaan mahdollisimman itsenäiseen suoriutumiseen arjessa. Åvikissa sisätiloissa on esteetön kulku, ja asiakkaita tuetaan liikkumaan mahdollisimman paljon. Liikuntatuokioita järjestetään vapaa-ajan ohjaajan aikataulujen mukaan ja torstaisin on Suomen kuurojen urheiluliiton vetämä etäjumppa. Tiistaisin pidetään tasapainokerhoa, jossa harjoittelemalla pyritään ennaltaehkäisemään kaatumisia. Keskiviikkoisin järjestetään aivokerho fysioterapeutti Johanna Savulahden ohjauksella. Ulkoilua voi tehdä piha-alueella aina sään salliessa, joko itsenäisesti tai ohjaajan tai henkilökohtaisen avustajan kanssa. Liikuntaa varten Åvikissä on kuntosali sekä lisäksi erilaisia peli-, jumppa- ja urheiluvälineitä.

Asiakkaiden ravitsemusta seurataan päivittäin syötyjen aterioiden ja painon kehittymisen perusteella, sekä säännöllisesti MNA-mittareilla. Suurin osa asiakkaista syö yhteisessä ruokasalissa. Näin ohjaajat pystyvät havainnoimaan ruokailua ja syömistä sekä antamaan syöttöapua. Asiakkaille on tarjolla aamiainen, lounas, päiväkahvi, välipala, päivällinen ja iltapala, ja tarvittaessa yöpala. Myös erikoisruokavaliot ja vakaumukset huomioidaan.

5.2 Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Arvostava kohtaaminen on säätiössä kaiken vuorovaikutuksen ja kanssakäymisen lähtökohta. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyy läheisesti oikeus yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Esimerkkinä tästä, asiakas itse



päättää, mitä vaatteita valitsee, annostelee ruokaa itse, haluaako valvoa myöhään tai nukkua pitkään. Myös ruokailuajoissa joustetaan asiakkaan toiveita kuunnellen.

Palvelukeskus Åvikissa asukkailla on jokaisella oma asunto, jossa he saavat palvelua, hoitoa ja apua palvelun toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Asiakas itse päättää oman asunnon sisustamisesta, hän saa siihen tukea ohjaajilta ja omaisiltaan. Åvikissa asiakas elää omannäköistään elämää, jota ohjaajat tukevat. Ohjaajat ovat mukana huolehtimassa asiakkaan turvallisuudesta sekä olemalla mukana niissä elämän osa-alueissa, joissa asiakas itse tarvitsee ja haluaa tukea. Asiakas itse päättää, ottaako apua ja ohjausta vastaan.

Palvelun toteuttamissuunnitelmassa on lyhyesti osuus myös asiakaskohtaisesta itsemääräämisoikeudensuunnitelmasta. Asiakkaan saapumisen yhteydessä kysytään, onko hän tehnyt itselleen hoitotahtoa ja mikäli on, pyydetään toimittamaan se Palvelukeskus Åvikiin tai mikäli hän pystyy vielä sellaisen halutessaan täyttämään, niin opastetaan hoitotahdon täyttämässä asiakasta yhdessä omaisten kanssa. Palvelukeskus Åvikissa on käytössä myös ennakoivahoitosuunnitelma. Omalääkäri kirjaa ennakoivahoitosuunnitelmaan tarkan ohjeistuksen erilaisten tilanteiden (esim. asiakkaan infektio-oireet ja murtumatapaturmat) varalta ja suunnitelmaan kirjataan myös asiakkaan toiveet ja tarpeet, lääkehoidon linjaukset, hoitolinjaukset ja –rajaukset sekä kaikki inhimillinen huolenpito ja yhteistyö kotisairaalan kanssa. Ennakoivahoitosuunnitelma käydään läpi asiakkaan, omalääkärin, yksikön sairaanhoitajan ja omaisten kanssa.

Palvelukeskus Åvikissa asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään aina kirjalliset päätökset asiakastietojärjestelmään DomaCareen. Rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä. Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan asiakkaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten kanssa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista lääkäri tekee kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Rajoittamistoimia koskevaa päätöstä ei voi tehdä toistaiseksi voimassaolevaksi, vaan rajoittamisen käyttöä tulee arvioida joka kerta sitä käytettäessä. Tilanteen muuttuessa rajoittamistoimia voidaan purkaa. Päivittäiskirjaamisessa vuoro kohtaisesti arvioidaan ja kirjataan asiakkaan DomaCareen millaisia rajoittamistoimenpiteitä on tehty.

Haasteellisissa asiakastilanteissa korostetaan ennaltaehkäisyä ja henkilöstön osuudesta näissä tilanteissa.



Mikäli on olemassa mahdollisuus, että asiakkaan itsemääräämistä joudutaan jossain tilanteessa rajoittamaan, se kirjataan asiakkaan palvelusuunnitelmaan. Palvelusuunnitelmaan kirjataan yksilölliset keinot ennaltaehkäistä rajoittamista sekä mahdolliset keinot itsemääräämisen rajoittamiseen. Henkilöstöä koulutetaan ennaltaehkäisemään asiakkaiden haasteellista käyttäytymistä. Arjen ohjaustyössä ja toiminnan kehittämisessä käytetään arvolähtöisen työn periaatteita. Arvolähtöisen ohjaustyön keinoin tuetaan asiakkaan omien tavoitteiden toteutumista ja jokaisen mielekästä arkea. Tämä vähentää tarvetta itsemääräämisen rajoittamiseen.

5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Palvelukeskus Ävikin asiakkaita kohdellaan kunnioittaen heidän ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Heidät nähdään arvokkaina yhteiskunnan jäseninä. Ävikin työntekijät ovat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia. Heitä koskee velvollisuus puuttua tilanteeseen, jos huomaavat asiakkaan epäasiallista kohtelua. Jos epäasiallinen kohtelu havaitaan, ilmoitetaan siitä ryhmävastaavalle tai vastaava ohjaajalle sekä palvelukeskusvastaavalle. Esihenkilöiden vastuulla on ottaa asia keskusteluun epäasiallisesti käyttäytyvän työntekijän kanssa ja tilanteesta riippuen päättää jatkosta. Keskustelu järjestetään tarvittaessa työntekijän ja asiakkaan kanssa, missä asiassa selvitetään ja sovitellaan. Epäasiallinen kohtelu voi johtaa työntekijän varoitukseenmenettelyyn.

Asiakasta, ja mahdollisesti hänen omaisiaan, ohjataan tekemään kantelu kirjallisesti palvelukeskusvastaavalle ja halutessaan sosiaaliammattilaiselle tai aluehallintoviranomaiselle, sekä palvelun järjestämistä vastaavalla olevalla viranomaisella. Tietoa muistutuksen toimittamisesta oikealle taholle saa palvelukeskus Ävikistä. Omaisia informoidaan myös mahdollisuudesta tehdä asiakasturvallisuusilmoitus säätiön verkkosivujen kautta.

Uuden työntekijän perehdytyksessä korostetaan erityisesti palvelukeskuksen työskentely- ja toimintatapaa. Se on ammatillista ja kuntouttavaa, asiakasta kunnioittavaa, ystävällistä ja asiakkaan itsenäistä päätävävaltaa tukevaa. Jokainen työntekijä ja myös esihenkilö toimivat esimerkkinä uudelle työntekijälle siitä, kuinka asiakasta kohdellaan hyvin. Yhteisessä palaverissa puhutaan asiakkaasta kunnioittavasti.

5.5 Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Omaiset ja asiakkaat voivat vaikuttaa Palvelukeskus Ävikin palvelun laatuun, toimintaan ja valvontaan antamalla palautetta suoraan esihenkilölle tai työntekijöille suullisesti tai kirjallisesti esimerkiksi sähköpostien kautta. Suullinen ja kirjallinen palaute kirjataan DomaCareen. Ävikissä ollaan tiiviissä yhteistyössä asiakkaiden ja omaisten



kanssa. Avoimuus ja läpinäkyvyys sekä palautetietoinen työote ovat osa toimintakulttuuriamme. Haluamme osoittaa, että asiakkaan ja omaisen kokemus kuullaan ja nähdään.

Palvelukeskus Åvikin ryhmän asiakaskokouksessa keskustellaan asiakkaiden toiveista toiminnan suhteen ja vastaanotetaan palautetta, mitä hyödynnetään toiminnan suunnittelussa. Esimerkiksi retkiä toteutetaan asiakkaiden toiveista. Keittiöön annetaan asiakkaiden tuomaa palautetta ruoasta ja toiveruokia pyritään saamaan listalle. Myös sesongin mukaisia tapahtumia toteutetaan asiakkaiden toiveiden pohjalta.

Kuurojen Palvelusäätiö kerää palautetta sekä asiakkailta että omaisilta ja palveluiden tilaajalta anonyymisti kerran vuodessa. Säätiön kotisivulla on palautekanava, johon kuka tahansa voi käydä jättämässä palautetta. Palautteet ohjataan toimipisteeseen. Palvelusuunnitelma- ja hoitoneuvottelujen yhteydessä kysytään asiakkaiden ja omaisten toiveita ja ehdotuksia hoidon ja toiminnan kehittämiseksi.

Asiakaskokemusten mittaamisen tulokset menevät esihenkilölle, joka tiedottaa niistä henkilökuntaa. Yhteisessä palaverissa mietitään mitä palautteista voidaan oppia, kuinka kehittää toimintaa näiden pohjalta ja tehdään tarvittavat muutokset, joista kirjataan ohjeet. Henkilökunnalle kerrotaan myös positiivinen palaute, koska se motivoi henkilökuntaa edelleen hyvään toimintaan.

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

Palvelukeskuksen asiakkaiden läheisten ja omaisten palautekysely toteutetaan, joka toinen vuosi (tehty syksyllä 2023 ja seuraava syksyllä 2025). Kyselyiden palautteet analysoidaan ja tulokset käydään läpi henkilöstön kanssa. Tuloksia käytetään palvelukeskusten toiminnan kehittämisessä ja suunnittelussa.

5.6 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta kohdellaan hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Palvelun laatuun tai saamansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen.

Muistutuksen vastaanottamisen jälkeen epäkohta tulee heti toimipisteen vastuuhenkilön tietoon ja siihen voidaan puuttua nopeasti. Muistutuksen vastaanottajan on



käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Vastauksesta tulee käydä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia on muuten tarkoitus hoitaa.

Kirjallinen vastaus muistutukseen annetaan kahden viikon sisällä sen saapumisesta. Muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään henkilöstön viikkokokouksessa. Niiden perusteella tehdään tarvittavat toimenpiteet, esimerkiksi muutetaan toimintaohjeita.

Muistutuksen vastaanottaja palvelukeskus Ävikin palvelukeskusvastaava

Marika Mostova

Uudenmaankatu 228

05840 Hyvinkää

marika.mostova@kpsaatio.fi

puhelin ja tekstiviesti 044 7555 830

Hyvinvointialueen on nimettävä sosiaaliasiavastaava. Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on neuvoa asiakkaita sosiaalihuoltoon ja asiakkaan oikeuksiin liittyvissä asioissa. Sosiaaliasiavastaava palvelee sekä julkisen että yksityisen sosiaalihuollon asiakkaita. Myös asiakkaiden omaiset ja muut läheiset voivat olla yhteydessä sosiaaliasiavastaavaan.

Sosiaaliasiavastaavan tehtävät perustuvat sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettuun lakiin. Asiakslain mukaan sosiaaliasiavastaavan tehtävään kuuluvat: neuvoo sosiaalihuollon asiakkaita heidän asemaansa ja oikeuksiinsa liittyvissä asioissa, avustaa asiakasta tarvittaessa tekemään muistutuksen kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimii muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvityksen vuosittain kunnanhallitukselle.

Sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä ja eikä myönnä etuuksia. Hän on puolueeton toimija, joka ei aja asioita oikeudellisesti, vaan toimii neuvoa antavasti.

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue, Keusote

sosiaaliasiavastaava Susanna Honkala

puhelinnumero 040 807 4756

maanantaisin klo 12.30-15.00

tiistaisin ja keskiviikkoisin klo 8.30-12.00

torstaisin klo 9.00-15.00



Sosiaaliasiavastaavalle voidaan lähettää sähköpostia tietoturvallisesti tietosuojatulla yhteydellä käyttäen Keusoten turvapostipalvelua: <https://turvaposti.keusote.fi>. Syötä lähettäjäkenttään oma sähköpostiosoitteesi ja nelinumeroinen tunniste numerokenttään. Lisää vastaanottajakenttään sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi, kirjoita haluamasi viesti, lisää mahdolliset liitteet ja lähetä.

5.6.1 Kantelu, aluehallintovirasto ja Valvira

Jos olet muistutusvastauksen jälkeen edelleen tyytymätön, voit tehdä asiasta kantelun aluehallintavirastoon, jossa tutkitaan, onko asiassa toimittu laillisesti ja asianmukaisesti. Kantelulla voi pyrkiä vaikuttamaan lainvastaiseksi, virheelliseksi tai epäasianmukaiseksi koettuun toimintaan tai viranomaisen toimimattomuuteen ja tehtävien laiminlyöntiin. Kantelu ei voi muuttaa tai kumota tehtyä päätöstä. Kantelun voi tehdä kuka tahansa ja se on maksutonta. Aluehallintoviraston sivuilta löytyy malli ja ohjeita kantelun tekemiselle.

AVI:n yhteystiedot:

Etelä-Suomen aluehallintoviraston päätoimipaikka

postiosoite: PL 1, 13035 AVI

kirjaamo.etela@avi.fi

puhelinvaihde: 029 501 6000

avoinna: ma-pe klo 8.00-16.15

5.6.2 Kuluttajaneuvonta

Kuluttajaneuvonta auttaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisissä kuluttajaoikeudellisissa ongelmissa. Tee ensin reklamaatio kirjallisesti yritykseen, jonka kanssa olet asiainut. Pyri neuvottelemaan sopivasta hyvityksestä. Jos valituksesi yritykselle ei tuota toivomaasi tulosta, ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan. Saat asiantuntijalta maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa. Lisää tietoa saat verkkosivuilta.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot:

Kilpailu ja kuluttajavirasto <https://www.kkv.fi/>

Kuluttaja-asiat, Kuluttajaneuvonta

5.7 Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain 42 §:n mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen



tarpeetonta. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti. Asiakkaalle nimetään palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä aina omatyöntekijä, mikäli sosiaalihuollon tarpeen arvioidaan jatkuvan suunnitelmallisesti ja pidempiaikaisesti.

5.8 Omaohjaaja

Palvelukeskus Ävikin jokaiselle asiakkaalle on nimettynä omaohjaaja, joka huolehtii palvelun toteuttamissuunnitelman täyttämisestä sekä muiden tarvittavien mittareiden täytöstä. Hän on mahdollisuuksien mukaan mukana hoitoneuvotteluissa ja huolehtii pääsääntöisesti yhteydenpidosta asiakkaan omaisiin esimerkiksi asiakkaan kuumisista, voinnin muutoksista ja tarvikkeiden hankinnan suhteen. Omaohjaajan tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti huolehtia hänen kokonaisvaltaisesta hoidostaan yhdessä muun hoitohenkilökunnan kanssa ja informoida muuta henkilökuntaa asiakkaan tilanteen muutoksista. Omaohjaaja on työryhmän paras asiantuntija asiakkaan asioissa.

Omaohjaaja huolehtii yhteistä aikaa omaohjattavilleen, jolloin he yhdessä tekevät asiakkaiden toiveista lähteviä asioita, esimerkiksi kaupassa käynti, asiakkaan huoneessa tavaroiden järjestelyä yhdessä asiakkaan kanssa, valokuvien avulla muistelua, pelien pelaamista, hemmotteluhoitoja esimerkiksi kynsien lakkausta tai yhteydenpitoa ystäviin ja omaisiin.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Säätiön tuottamista palveluista on laadittu palvelukuvaukset, joita on mahdollisuus tarkentaa jokaisessa palvelukeskuksessa siellä toteutuvan palvelun mukaiseksi. Palvelukuvausten tavoitteena on varmistaa säätiön tuottamien palveluiden tasalaatuisuus kaikissa toimispisteissämme.

Palvelukeskus Ävikissä jokaiselle asiakkaalle luodaan moniammatillisessa yhteistyössä asiakkaan ja omaisen kanssa yksilöllinen palvelun toteuttamissuunnitelma sekä luodaan yksilöllisiä tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, psykososiaaliseen tukeen, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen tavoitteena on tukea asiakkaan itsenäistä selviytymistä, fyysistä ja psyykkistä sekä kognitiivista toimintakykyä sekä sosiaalisten suhteiden luomista ja ylläpitämistä viittomakielellä ja kuurojen kulttuurin avulla.



Palvelukeskus Åvikin ohjaajat on paikalla ympäri vuorokauden. Ohjaajat toteuttavat yhdessä asiakkaiden kanssa laadittua toteuttamissuunnitelmaa, jossa on huomioitu asiakkaan tarpeet elämän eri osa-alueilla. Asiakasta tuetaan arjen askareissa hänen toimintakykynsä mukaan. Esimerkiksi huoneen siistimisessä, vuoteen petaamisessa ja pyykkihuollossa asiakas on itse toimijana kykijensä mukaan.

Fyysistä ja psyykkistä toimintakykyä tuetaan auttamalla asiakasta liikkumaan esimerkiksi huoneesta päiväsalin ja ruokailutilaan. Myös ulkona liikkumiseen kannustetaan kunkin asiakkaan voimavarojen mukaan, apuvälinein tai ilman. Åvikiin on hankittu pyörätuolin käyttäjiä varten lämpöpusseja talviulkoiluun ja tandem-sähköpyörä kesäulkoiluun. Pyörässä on vierekkäin istuimet mahdollistamassa yhteisen kommunikoinnin viittomakielellä.

Apuvälinetarpeita arvioidaan ja niitä hankitaan arvion perusteella Hyvinkään sairaalan apuvälinelainaamon kautta, tai ostamalla apuväline Åvikiin tai asiakas itse ostaa tarvitsemansa apuvälineen. Åvikin asiakkaita kannustetaan mukaan jumppatuokioihin. Näissä hetkissä myös sosiaalinen kanssakäyminen ja yhteisöllisyys toteutuu muiden asiakastovereiden kanssa. Jumppatuokio toteutetaan säännöllisesti torstaisin Suomen kuurojen urheiluliiton kanssa yhteistyössä. Erilaiset pelit, muistia harjoittavat arvoitusleikit, muistijumppa sekä askartelu ja leipominen yhdessä edistävät kognition ylläpitoa. Näitä toteutetaan keskiviikkoisin fysioterapeutti Johanna Savulahden kanssa. Apuvälineitä hankitaan tarpeen mukaan yhteistyössä Hyvinkään sairaalan fysioterapeutin ja apuvälinelainaamon kanssa. Asiakasta varten järjestetään erilaisia tukia ja fysioterapiaa, myös asiakkaiden lääkitys tarkistetaan joka vuosi omalääkärin kanssa, jotta hyvinvoinnin edistäminen olisi mahdollisimman kokonaisvaltaista. Näitä pidetään ohjenuorana kunkin asiakkaan henkilökohtaisen hyvinvoinnin edistämiseksi.

Åvikin asiakkaiden kanssa kommunikoidaan viittomakielellä. Osalla Åvikin asiakkaista käy viittomakielen tulkki viittomassa päivän lehdet. Myös ohjaajat viittovat päivittäin asiakkaiden kanssa. Asiakkaiden toiveesta joidenkin TV:n ohjelmien ajaksi, esimerkiksi urheilutapahtumien ajaksi, tilataan viittomakielen tulkit paikalle. Lisäksi asiakkaat seuraavat mielellään viittomakielisiä uutisia sekä säätiön omaa viittomakielistä TV-kanavaa, Dream Broker. Kuurosokeille tilataan taktiiliviittomakielentulkkeja ja suomenruotsalaisen asiakkaille tilataan suomenruotsalaisen viittomakielen tulkkeja. Näin turvataan asiakkaiden yhteiskunnallinen osallisuus ja tiedon saanti.

Asiakkaiden yhteyttä omaisiin ja ystäviin pidetään yllä heidän haluamallaan tavalla. Ohjaajat auttavat etäyhteyksien luomisessa, esim. WhatsApp- tai Skype – videoyhteyksin. Omaiset ja ystävät ovat tervetulleita Åvikiin.



Osa asiakkaista saa henkilökohtaisen avustajan tunteja vammaispalvelulain päätöksellä. He käyttävät henkilökohtaista avustajaa talon ulkopuolella tapahtuviin harrasteisiin. Tällaisia harrasteita ovat esim. uimahalleissa käynti, kahvilareissut, urheilutapahtumissa käynti, kaupassa- ja pankissa asioinnit, kuurojen yhdistyksellä käynnit ja kuurojen tapahtumissa käynnit. Asiakkaan hyvinvointialueen kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti Åvikin omaan henkilökuntaan kuuluu henkilökohtaisia avustajia, jotka toimivat avustajana asiakkaille. Åvikissa on käytössä palvelukeskuskohtainen saattajakortti, mikä mahdollistaa esimerkiksi eri kulttuuritapahtumiin osallistumisen niin että avustaja on mukana ilman avustajaan kohdistuvaa lisämaksua. Osalla asiakkailla on henkilökohtainen KELA:lta saama EU-vammaiskortti.

Asiakkaiden toimintakykyä ylläpidetään kuntouttavalla työotteella sekä heille luoduilla suunnitelmilla. Heille puetaan heidän valitsemansa päivävaatteet tai he pukevat ne itse ohjaajan tukemana kuntouttavalla työotteella. Asiakkaiden pyynnöstä huolehditaan myös heidän siisteydestään. Heitä kävelytetään sisällä sekä ulkona ja he aterioivat yhteisessä ruokailutilassa, mikäli heidän sen hetkinen vointinsa sallii sen. Yhteisissä tiloissa asiakkaat pystyvät seuraamaan talon toimia ja elämää. Omatoimisuutta tuetaan ohjauksen avulla. Asiakkaat saavat esimerkiksi pukea ohjatusti, mikäli he pystyvät.

Asiakkaita ulkoilutetaan haluttaessa ja aktiviteetteja vaihdetaan toiveiden mukaan. Monet asiat yritetään tehdä asiakkaan ehdoilla ja toiveiden mukaan esim. aamuheräämiset. Asiakkaiden hyvinvointia tuetaan asiakkaiden riittävällä unen saannilla. Asiakkailla pyritään ylläpitämällä normaalia vuorokausirytmää.

Hyvinvointia edistetään puhtaalla ympäristöllä, asiakkaiden ja heidän vaatteidensa puhtaudella. Asiakkaat suihkutetaan tai haluttaessa saunotaan kerran viikossa sekä tarpeen mukaan. Päivittäin tehdään pikkupesuja, johon kuuluvat hampaat, kasvot, kädet, kainalot ja alapesut. Monilla asiakkailla on maksusitoumukset vaippoihin, joita vaihdetaan tarpeen mukaan. Asiakkaat, jotka pystyvät istumaan vessanpytyllä, käytetään säännöllisesti vessassa.

Åvikissa ei ole vierailuaikoja, joten omaiset tai ystävät saavat käydä vierailulla heille sopivana aikana. Asiakkaat saavat vieraila omaistensa luona, vaikka yökylässä, kun tästä on sovittu henkilökunnan kanssa etukäteen ottaen huomioon mm. lääkitykset.

Asiakkaiden merkkipäiviä vietetään yhdessä omaisten ja muiden asiakkaiden kanssa. Asiakkaan toiveesta järjestetään yhteiset kakkukahvit omassa ryhmässä. Palvelukeskus Åvik muistaa asiakkaiden syntymäpäiviä kukkalähetyksillä tai lahjoilla.

Palvelukeskus Åvikissa käy säännöllisesti kampaaja ja jalkahoitaja sekä joskus kosmetologi.



Kuurojen seurakunta järjestää Åvikissä yhteisöllistä ohjelmaa ja messuhetkiä kuukausittain ja vuoden juhlapyhät huomioiden. Asiakkailla on myös mahdollisuus tavata kuurojen pappia tai diakonia henkilökohtaisesti.

Erilaiset koululais- ja opiskelijaryhmät käyvät pitämässä ajoittain viriketuokioita opiskeluunsa liittyen.

Erilaiset juhlapyhät huomioidaan talolla aterioissa ja koristeluissa sekä ohjelmassa.

Talolla käy myös Teatteri Totin tilausesityksiä ja kansantanssiesityksiä.

Asiakastietojärjestelmään kirjataan asiakkaan osallistumiset sosiaalisiin – ja virkistystapahtumiin. Näistä seurataan asiakkaan tavoitteiden mukaisen toiminnan toteutumista.

Asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja tavoitteet vaihtelevat, niitä seurataan päivittäiskirjausten sekä ryhmäpalaverin, että muun palautteen kautta. Lisäksi vuosittaisessa verkostopalaverissa tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan omaisten, asiakkaan, omaohjaajan ja palveluohjaajan kesken. Palavereissa seurataan tehtyjen arviointien tuloksia (mm. RAI, MMSE ja MNA).

6.2 Palvelukeskus Åvikin asiakkaiden raha-asioiden hoito ja käsittely

Palvelukeskus Åvikin asiakkaan varoista huolehtiminen kuuluu ensisijaisesti hänelle itselleen, hänen omaiselleen (valtakirja) tai edunvalvojalle.

Åvikissä jokaisen asiakkaan kanssa tehdään sopimus asiakasvarojen hoitamisesta. Sopimuksessa määritellään käteisvarojen käyttö ja säilytysvastuut sekä laskujen hoitovastuut. Osa asiakkaista hoitaa käteisvaransa itsenäisesti. Suurella osalla on käteisvarat ohjaajien toimistossa lukollisessa kaapissa ja avain säilytetään koodilukollisessa avainsäilössä.

Käteisvaroista pidetään lompakkokirjanpitoa asiakaskohtaisesti asiakashallintajärjestelmässä. Asiakas saa ohjaajan avustuksella omaa rahaansa tarvittaessa käyttöönsä. Asiakas hoitaa laskuasiansa joko itsenäisesti tai asiakkaan suostumuksella ja valtakirjalla omainen tai hänellä on Digi- ja väestötietoviraston määräämä edunvalvoja.



6.3 Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat asiakkaille keskeinen ja tärkeä osa sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset.

Palvelukeskus Åvikissa on keittiö, jossa valmistellaan kaikki ateriat, salaattit, jälkiruoka ja leivät. Ruokajuomana tarjoillaan maitoa, piimää tai vettä. Mehua tarjoillaan aamiaisella ja iltapalalla. Kotikaljaa tarjoillaan ruokateeman mukaisesti. Asiakas itse valitsee juoman mieltymyksensä mukaan. Ateriat nautitaan palvelukeskuksen ruokailutilassa tai ryhmien omissa saleissa, iltapala syödään omien ryhmien saleissa tai asiakas voi halutessaan syödä omassa huoneessaan. Åvikin asiakkaille on 5 ruokailukertaa päivässä ja lisäksi on mahdollisuus yöpalaan. Ruokailusalissa aamupala-, lounas- ja päivällisasiakkaat annostelevat itse ruokaa linjastosta tarjottimelle tai ohjaajan avustamana. Osa asiakkaista tarvitsee ohjaajilta syöttöapua.

Åvikissa on ammattikokki, joka huolehtii aterioiden suunnittelusta ja pääsääntöisesti myös toteutuksesta. Asiakkaiden painoa seurataan joka kuukausi ja kirjausten avulla saadaan myös selville, miten ruoka on maistunut aterioiden yhteydessä, ja ryhdytään tarpeellisiin toimenpiteisiin. Åvikissa pyritään ylläpitämään normaalia ateriaritmiä, yksilöllisten tavoitteiden mukaan (sekä halutessa) asiakkaille tarjotaan välipaloja. Jos ruoka ei jostain syystä maistu, houkutellessaan asiakas nauttimaan vähintään proteiinipitoisia täydennysravintojuomia.

Erilaiset dieetit ja erityisruokavaliot otetaan huomioon (mm. diabetes, allergiat, vegeani, kihti, keliakia, uskonto ja eettiset vakaumukset). Ruoka voi olla pehmeää tai soseutettua, juomat myös sakeutettuna, asiakkaan tarpeista lähtien. Ohjaajat huolehtivat asiakkaiden riittävästä ravinnon ja nesteen saannista, tarpeen mukaan nesteytyksestä pidetään nestelistaa. Asiakkaille on mahdollisuus oman tarpeen mukaan pyytää lisää ruokaa tai pienempää annosta. Osa asiakkaista käy lähikaupassa ohjaajien tai henkilökohtaisen avustajan kanssa. Asiakas itse päättää ostoksistaan.

Tiedot allergioista löytyvät asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmasta sekä keittiöltä. Henkilökunta on velvoitettu perehtymään iäkkäiden ravitsemussuosituksiin. MNA-arviointi tehdään RAI-arvioinnin yhteydessä kahdesti vuodessa.

6.4 Hygieniakäytännöt

Palvelukeskus Åvikille laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset palveluiden toteuttamissuunnitelmat asettavat hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien



sairauksien leviämisen estäminen. Keittiössä toimivilta henkilökunnan jäseniltä vaaditaan hygieniapassi. Ävikissä on ruokahuollon omavalvontasuunnitelma, johon sisältyy puhtaanapitosuunnitelma. Niitä toteutetaan joka vuorossa ja päivitetään tarvittaessa sekä vuosittain. Keittiön osalta ohjaaminen ja päivittäminen on ruokapalveluvastaavan vastuulla, perehdyttäminen kaikkien vastuulla.

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

Mikrobit leviävät yleisimmin hoitohenkilökunnan käsistä kosketustartuntana. Hyvällä käsihygienialla vähennetään infektioiden leviäminen. Käsihygienialla tarkoitetaan käsiä pesua, desinfiointia, ihon kunnon hoitoa ja suojakäsineiden käyttöä. Kätet pestään vedellä ja saippualla wc-käynnin jälkeen sekä myös muutoin päivän kuluessa erityisesti *clostridium difficile* – ja norovirus infektioiden yhteydessä tai kun niissä on näkyvää likaa. Kätet kuivataan kertakäyttöisillä papereilla, sen jälkeen vielä desinfioidaan kätet. Kätet tulee desinfioida aina töihin tullessa ja lähtiessä, eri työvaiheiden välillä, ennen suojakäsineiden käyttöä ja niiden riisumisen jälkeen ja aina ennen ja jälkeen asiakkaan koskettamista. Suojakäsineiden tarkoitus on suojata asiakkaita ja hoitohenkilökuntaa tartunnoilta sekä estää infektioiden leviäminen käsien välityksellä. Suojakäsineet ovat aina työvaihe – ja asiakaskohtaisia.

Suojaesiliinaa käytetään, kun on mahdollista, että työvaatteet likaantuvat asiakkaan eritteestä tai kastuvat. Esimerkiksi vaipan vaihdon yhteydessä, vuodepesu- ja suihkutilanteissa sekä erittävän haavan hoidon yhteydessä.

Suu- ja nenäsuojusta tulee käyttää hoidettaessa limaista, yskivää tai aivastelevaa asiakasta, haavahoidossa tai jos on vaara veriroiskeista. Silmäsuojusta tai kasvovisiiriä käytetään, kun on vaaraa veri- tai eriteroiskeista. Hiussuojusta käytetään ruokaa valmistettaessa ja leipoessa.

Pistovahinkojen välttämisen tavoitteena on estää veren välityksellä tapahtuvat tartunnat. Teräviä esineitä tulee käsitellä aina katsekontaktissa esineeseen. Aina pistettäessä tulee riskijäteastian olla heti saatavilla. Pistävät ja viiltävät esineet tulee laittaa käytön jälkeen välittömästi riskijäteastiaan. Verensokerimittauksia varten käytetään turvalansettia tai lansetin turvapoistajaa. Suojakäsineitä tulee käyttää aina verta ja verisiä esineitä käytettäessä.

Ohjaajien henkilökohtainen hygienia on yksi osa infektioiden torjuntaa. Ihon, hiusten, suun ja parran pesu säännöllisesti on osaa hyvää hygieniaa. Niiden koskettelua on



syötä välttää työtiloissa mikrobien leviämisen vuoksi. Voimakkaiden hajusteiden käyttö ei ole suotavaa, sillä ne saattavat aiheuttaa yliherkkysoireita. Työntuoja huolehtii myös siitä, että työntekijöillä on vaadittava rokotesuoja.

Yskimishygienia eli oikeanlainen yskimistekniikka tarkoittaa siitä, ettei aivasteta ja yskitä muita ihmisiä päin. Yskiessä tai aivastaessa suu tulee peittää kertakäyttöpaperilla, joka käytön jälkeen heitetään roskeen ja kätet desinfioidaan. Jos paperia ei ole saatavilla, nostetaan hiha olkavarren kohdalta nenän ja suun eteen.

Yleissiisteyttä arvioidaan silmämääräisesti. Huolehdimme asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta päivittäin. Asiakasta avustetaan wc-toiminnoissa hänen toimintakykynsä ja yksilöllisten tarpeidensa mukaan. Asiakkailla on erilaisia tarpeita peseytymisen suhteen. Joskus tulee äkillinen tarve pesulle ja aikaa sille järjestetään.

Ohjaaja työskentelee aseptisesti oikein. Aseptinen työskentelytapa on puhtaasta liikkeeseen – toimintatapa.

Työnantaja tarjoaa työntekijöille työvaatteet. Työvaatteet pestään palvelukeskuksen koneessa aina työpäivän päätyttyä.

Vakavien virusinfektioiden riskiryhmään luetaan erityisesti sellaiset henkilöt, joiden vastustuskyky on alentunut. Palvelukeskus Åvikissa asuu henkilöitä, joiden immuni- teetti on alentunut esim. iän, lääkkeiden ja kroonisten sairauksien myötä.

Virusinfektioiden leviämisen estämiseksi tehdään kaikki mahdollinen, mm. pintojen puhtaanpitoa tehostetaan, asiakkaat hoidetaan heidän omissa kodeissaan ja tarvittaessa yhteiset toiminnot keskeytetään tilapäisesti.

Palvelukeskuksessa on varauduttu yllättäviin ja vakaviin infektiioihin hyvällä suojava- rusteiden määrällä. Vastuuhenkilö huolehtii, että hengityssuojia, suojaesiliinoja, ken- käsuojia, suojakäsineitä sekä desinfektioaineita on riittävästi. Åvikissa on laadittu toi- mintaohe vakavien infektioiden varalle sekä valmiussuunnitelma.

Mahdolliseen lisääntyneeseen hoidontarpeeseen vastataan siten, että pyritään rekry- toimaan lisää tuntityöntekijöitä. Varaudutaan tarvittaessa vuosiloman siirtoihin ja joustetaan työvuoroissa. Pidennetyt työvuorot ovat mahdollisia, ja niistä maksetaan asianmukainen joustokorvaus. Kertyneet ylityöt, joita ei saada tasoittumisjaksossa ta- sattu, maksetaan rahana. Henkilöstöä informoidaan valmiussuunnitelmasta talon viikkokokouksissa ja sähköpostilla.



6.5 Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita.

Infektioita torjutaan pintojen puhtaana pitämisen avulla siivoojien ja ryhmävustajien toimesta. Asiakkailta on omat vessat ja suihkut henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimista varten. Lepola-ryhmässä osa asiakkailla on yhteinen kylpyhuone. Jokaisen vessäkäynnin jälkeen desinfioidaan pinnat suihkuttamalla ohjaajien toimesta.

Palvelukeskus Ävikin yhteisten tilojen siisteydestä ja asiakkaiden huoneiden siivouksesta ja pesulahoidosta vastaa ulkopuolinen siivousfirma Dastia-Siivous Oy. Siivouksesta on laadittu viikko-ohjelma, johon on asetettu hygieniavaatimukset. Siivoojien kanssa sovitaan tarpeen mukaan tilojen ja huoneiden tehostetummasta siivouksesta. Ävikissä on oma pesula, jossa pestään sekä asiakkaiden että talon omaa pyykkiä.

Ohjaajaa perehdytetään työsuhteen alussa puhtaanapidon ja pyykkihuollon osalta, muiden työtehtävien osa-alueiden yhteydessä. Henkilökunnalle annetaan tarvittaessa lisäkoulutusta hygieniasta.

Henkilökunta huolehtii käsihygieniastaan sekä aseptisestä työskentelystä hoitotilanteissa. Henkilökunnalla on käytössä käsidesiä sekä suojakäsineitä. Mikäli jokin tarttuva infektio lähtee liikkeelle, Ävik huolehtii henkilökunnalle käyttöön tarvittavat suojaimet ja toimitaan oman hyvinvointialueen (Keusoten hyvinvointialue) antamien ohjeiden mukaisesti.

Asiakkaat rokotetaan vuosittain kausi-influenssarokotuksella. Kaikilla asiakkailla on voimassa olevat perusrokotukset. Koronarokotukset on huolehdittu valtakunnallisen rokotusohjelman mukaan. Rokotuksissa kysytään aina asiakkaan oma mielipide, myös omaisen ja Ävikin lääkärin kanssa arvioidaan rokotustarvetta.

Hygienia- ja infektiotyöhygieniäshenkilöt:

Infektio- ja hygieniavastaavat: ohjaajat satu.sipilä@kpsaatio.fi ja sari.tuomi-nen@kpsaatio.fi

Työsuojeluvastuu ja rokotusvastaava: sairaanhoitaja mia.vuokko@kpsaatio.fi

6.6 Kestävä kehitys

Kestävä kehitys on meille tärkeää, ja kierrätys on osa arkeamme. Palvelukeskus Ävik noudattaa Hyvinkään kaupungin ohjeita jätteiden käsittelyssä ja kierrättämisessä. Taavoitteena on parantaa kokonaisvaltaisesti ympäristöasioiden hallintaa ja edistää



kestävää kehitystä. Tästä esimerkkeinä ovat muun muassa jätteen syntymisen ehkäisy, käsittely, kierrätys sekä sitä kautta jätemäärien ja jätteen käsittelykulujen laskeminen.

Åvikin jätehuolto on sekajätettä. Aikakauslehdet ja sanomalehdet kerätään ja toimitetaan paperinkeräykseen. Niitä varten on omat jäteastiat ja jätessäilöt (Molok) pihalla. Ryhmissä lajitellaan lasi, metalli, kartonki ja muovi ja ne viedään nimettyihin molokkeihin ja jäteastioihin. Tietosuojamateriaalit kerätään erilliseen lukittuun tietosuoja-astiaan.

Erityisjätteet eli esimerkiksi lääkejäte, pistävä ja viiltävä jäte kerätään erillisiin riskijäteastioihin ja palautetaan apteekkiin hävitettäväksi. Lääkejätteiden käsittely ja hävittäminen kuvataan lääkehoitosuunnitelmassa. Paristot ja sähköjätteet lajitellaan erikseen ja ne toimitetaan asianmukaisesti kierrätykseen.

Energian kulutusta on pienennetty vaihtamalla lamput led-lampuiksi ja sammuttamalla huoneiden valot, kun huoneissa ei olla paikalla. Asiakkaiden huoneissa on termostaatit, jotka säätelevät huoneen lämpötilaa ulkoilmavaihteluiden mukaan. Palvelukeskus Åvikiin on asennettu ilmalämpöpumppuja viilentämään tiloja hellepäivinä.

Ruokahävikkiä pyritään pienentämään suunnittelemalla valmistettavan ruoan määrää ottamalla huomioon ruokailijoiden määrää. Annoskokoihin kiinnitetään huomiota, siten että itse ottaessa asiakas jaksaa syödä ottaman ruoan määrän.

6.7 Terveyden- ja sairaanhoito

Åvikin asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan on määritelty, millä tavalla huolehditaan asiakkaan perushoidosta, mahdollisten pitkäaikaissairauksien ja muun ei-kiireellisen hoidon järjestämisessä. Palveluiden toteuttamissuunnitelmat päivitetään säännöllisesti vuosittain ja tarvittaessa asiakkaan voinnin muuttuessa. Jokaisella asiakkaalla on nimetty omaohjaaja, joka vastaa näistä.

Asiakkaiden terveydentilaa havainnoidaan ja kirjataan joka työvuorossa DomaCareen. Verenpainetta ja painoa seurataan säännöllisesti kuukausittain tai omalääkärin suunnitelman mukaan. Asiakkaiden kipua hoidetaan asianmukaisesti ja omalääkärin kanssa seurataan kivunhoidon toimivuutta. Yksikön sairaanhoitaja vastaa yhdessä omalääkärin sekä muun henkilökunnan kanssa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta.

Palvelukeskuksessa on ohje kiireellisen sairaalahoidon järjestämiseksi ja yllättävien kuolemantapausten varalle. Ohjeisiin tutustutaan perehdytyksessä, ja ne löytyvät tuloineina yksikön henkilökunnan toimistosta perehdytyskansiosta. Ohjeet löytyvät



myös sähköisestä KVJ-verkkokansista. Åvikissa on myös erillinen ohje viittomakieliseen saattohoitotilanteeseen.

Palvelukeskus Åvikin asiakkailta on nimetty vastuu- ja omalääkäri ostopalveluna, sisätautien ja infektiosairauksien erikoislääkäri Peter Klemets. Omalääkärin kanssa on viikoittain ennalta sovittu puhelinaika tiistaisin ja perjantaisin sekä kahden viikon välein lääkärintarkastus Åvikissa. Palvelukeskuksessa toimii tällä hetkellä kolme sairaanhoitajaa, jotka toimivat ryhmävastaavina sekä lähihoitajia. Terveystieteen- ja sairaanhoitoon liittyvät tehtävät toteutetaan näiden ammattihenkilöiden yhteistyönä. He ohjaavat ja huolehtivat asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidon tarkoituksenmukaisesta toteutumisesta. Asiakkaiden kokonaisvaltaista terveydentilaa seurataan yhteistyössä vastuulääkärin ja muiden hoitavien tahojen kanssa. Säännöllisiin vuosikontrolleihin kuuluvat lääkelistojen päivittäminen sekä omalääkärin määräämät ja yksikön sairaanhoitajan toteuttamat verikokeet. Nämä tilannekatsaukset turvaavat asiakkaan pitkäaikaisseurannan ja toimivat ennalta ehkäisevästi. Uudelle asiakkaalle tehdään aina tulotarkastus. Tulotarkastukseen kuuluvat peruslaboratoriokokeet, lääkityksen tarkastus, näkö tarkastus, suun terveydenhuollon käynti ja erilaiset perusmittaukset.

Palvelukeskus Åvikin asiakkaat kuuluvat julkisen perusterveydenhuollon piiriin eli Keski-uudenmaan Hyvinvointialueen (Keusote) sekä Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiriin (HUS). Ulkopaikkakuntalaisille asiakkaille tehdään perusterveydenhuollon siirtosopimus Keusoteen.

Åvikin ohjaajat varaavat asiakkaille lääkäri- ja muut terveydenhuollon ajat. Ohjaajat toimivat myös saattajina lääkäri- tai tutkimuskäynneillä. Asiakkaille varataan etukäteen viittomakielentulkki käynnin ajaksi. Lääkäri- tai tutkimuskäynnillä ohjaajan mukana olo on välttämätön. Näin varmistetaan asiakkaalle oikean tiedon saanti ja saadaan tarpeelliset tiedot ja ohjeet mahdollisia jatkotoimenpiteitä varten. Asiakkaan pitkäaikaisairauden hoito ja seuranta kirjataan ja kalenteroidaan asiakastietojärjestelmään sekä pöytäkalenteriin tiedonkulun varmistamiseksi.

Asiakkaiden päivittäinen suunhoito kuuluu jokaisen ohjaajan vastuulle. Osalla asiakkaista on hammasproteesit ja osalla omat hampaat. Hampaidenpesu ja asianmukainen hoito on osa päivittäistä hoitotyötä. Asiakkaat käyttävät pääsääntöisesti Keusoten julkista suun terveydenhuoltoa, osa asiakkaista haluaa käyttää yksityistä hammaslääkäriä. Tieto kunkin asiakkaan suunhoidosta ja käytettävästä suun terveydenhuollosta löytyy asiakastietojärjestelmän asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmasta.

Asiakkaiden hätätilanteessa soitetaan 112. Päivystyskäynnin jälkeen asiakas joko siirtyy sairaalan osastolle jatkohoitoon tai palaa Åvikin kotisairaalan kanssa yhteistyössä.



Yhteistyö eri hoito tahojen, omaisten ja asiakkaan itsensä kanssa edistävät asiakkaan hyvinvointia.

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaava henkilö on:

Sisätautien ja infektiosairauksien erikoislääkäri Peter Klemets
Palvelukeskus Ävikin sairaanhoitajat Sini Hotari ja Mia Vuokko.

6.8 Lääkehoito

Palvelukeskus Ävikissä on laadittu lääkehoitosuunnitelma, joka on päivitetty Turvallinen lääkehoito-oppaan (2021) mukaisesti. Suunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vuosittain. Palvelukeskuskohtainen lääkehoitosuunnitelma sisältää mm. lääkehoidon toimintatavat, lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, henkilöstön vastuut, säilyttämistavat, lupakäytännöt sekä dokumentoinnin ja tiedonkulun.

Lääkehoidon riskit ja toimintaohjeet on kuvattu lääkehoitosuunnitelmassa, jota päivitetään vuosittain. Päivittämisestä vastaa palvelukeskusvastaava ja Ävikin lääkehoitosuunnitelmavastaava. Lääkehoidosta vastaa yksikön ryhmävastaava ja sairaanhoitaja. Lääkehoidon toteutuksen vastuu kuuluu kaikille, jotka ovat käyneet sosiaali- ja terveydenhuollon alan koulutuksen. Jokainen uusi koulutettu henkilökunnan jäsen sekä opiskelija tutustuu lääkehoitosuunnitelmaan, joka kuuluu perehdytykseen. Heidän osaamisensa varmistetaan opintosuoritusrekisteristä ja lääkehoidon koulutuksen (LOVe) todistuksella.

Palvelukeskus Ävikin yhteistyöapteekkina toimii Hyvinkäällä sijaitseva Willan Kehrä apteekki. Apteekki toimittaa lääkkeet palvelukeskukseen sovitusti kaksi kertaa viikossa tiistaisin ja perjantaisin. Suurin osan asiakkaiden lääkkeitä tulee apteekista annosjakeluna. Vuorossa oleva lääkeluvallinen ohjaaja jakaa asiakkaiden lääkkeitä vuorokaudeksi tarjottimelle ja toinen lääkeluvallinen ohjaaja tarkistaa lääkejaon kaksoistarkistus-menetelmällä. Lääkkeiden kaksoistarkistus on tärkeä lisäys turvallisen lääkehoidon toteuttamisen kannalta. Lääkekaappien avaimet säilytetään koodilukollisessa avainsäilytyksessä, jonne pääsee vain lääkeluvallisia ohjaajia. Ohjaajat vastaavat lääkkeiden oikeasta säilyttämisestä, oikeasta antotavasta ja – ajasta asiakkaille.

Jokaiseen työvuoroon suunnitellaan lääkeluvallinen ohjaaja. Joskus kuitenkin käy niin että lääkeluvallinen ohjaaja puuttuu esimerkiksi sairastumisen vuoksi. Riskin muodostavat myös vuokratyöntekijät, jotka eivät tunne hyvin asiakkaita. Työvuoroissa on aina tuttuja ja kokeneita ohjaajia, joilla on lupa antaa valmiiksi jaettuun lääkkeitä asiakkaille, joten asiakkaiden lääkehoito pysyy katkeamattomana. Jos lääkeluvallinen ohjaaja



puuttuu, pyydetään toisesta yksiköstä lääkeluvallinen ohjaajaa tulemaan ja jakamaan lääkkeitä asiakkaille.

Palvelukeskus Åvikissa ei ole yhteistä lääkevarastoa. Ainoastaan Epipen 300 mikrog. adrenaliinikynää säilytetään täällä annettavien rokotusten vuoksi. Resepti on saatu Åvikin omalääkäriltä Pro auctore – lääkemääräyksellä. Muutoin lääkkeet ovat asiakkaiden henkilökohtaisia lääkkeitä.

Lääkehoidon vastuhenkilöt ovat:

Palvelukeskusvastaava Marika Mostova
Sairaanhoitajat Sini Hotari ja Mia Vuokko.

6.9 Monialainen yhteistyö

Palvelukeskus Åvikin asiakkaat tulevat kotikunnistaan ympäri Suomen. Yhteistyö hyvinvointialueiden kanssa sujuu vaihtelevasti riippuen alueesta. Osalle asiakkaista tehdään säännölliset verkostopalaverit vuosittain tai kahden vuoden välein, osalle harvemmin. Asiakkaiden hyvän hoidon ja huolenpidon kannalta on tärkeää, että yhteistyö eri toimijoiden kanssa on sujuvaa. Tärkeimpiä yhteistyökumppaneita ovat asiakkaiden oman kotikunnan hyvinvointialueen vammaispalvelun ja sosiaalihuollon sosiaaliviranomaiset. Heihin otetaan yhteyttä, mikäli asiakkaan voinnissa ja palvelutarpeessa tapahtuu olennaisia muutoksia ja tehdään heidän kanssaan yhteistyötä sitä, että asiakas saa tarvitsemansa palvelut elämäntilanteeseensa nähden. Asiakkaiden palvelutarpeiden arviointipalaverit pidetään useimmiten verkostopalaverina. Paikalla on asiakas, mahdollisesti hänen omaisiaan, asiakkaan omaohjaaja, palvelukeskusvastaava, palveluohjaaja ja hyvinvointialueen sosiaaliohjaaja tai -työntekijä. Asiakkaan ymmärtämisen ja ymmärretyksi tulemisen ja asiakkaan oikeusturvan toteutumiseksi paikalle tilataan aina viittomakielen tulkki. Yhteistyö ja tiedonkulku omaisten kanssa sovitaan aina asiakaskohtaisesti ja asiakkaan luvalla. Uudelta asiakkaalta pyydetään aina lupa tietojen luovuttamiseen ja käsittelyyn.

Palvelukeskus Åvikin ohjaaja ei pääse samoihin tietojärjestelmiin mitä käytetään hyvinvointialueella. Tästä johtuen pyydetään aina tulosteverso esim. päivystyskäynnistä tms., joka liitetään asiakkaan kansioon. Lähettäessämme asiakkaan päivystykseen, tulostamme DomaCaresta hoitajan lähetteen, johon täytämme tarvittavat tiedot ja annamme matkaan päivystykseen vievälle henkilölle. Asiakkaan siirtyessä toisesta yksiköstä pyydämme sieltä suullisen raportin lisäksi kirjallisen kaiken liikenevän tiedon, että siirto olisi asiakkaan kannalta mahdollisimman turvallinen. Koko henkilöstö on vastuussa tiedonkulusta asiakkaiden asioiden suhteen erityisesti omaohjaajan johdolla eri yhteistyötahojen kanssa.



Asiakkaiden kanssa yhteistyötä heidän asioiden hoitamiseksi tehdään myös fysioterapeuttien ja apuvälinekeskusten kanssa. Apuvälinekeskuksesta fysioterapeutit voivat käydä Åvikissa tapaamassa ja arvioimassa asiakasta, hänen toimintakykyään ja apuvälineiden tarpeellisuutta.

Åvikin asiakkaiden päivitetty palveluiden toteuttamissuunnitelmat toimitetaan pyynnöstä asiakkaan hyvinvointialueen palvelujärjestäjän tahoille. Siitä käyvät ilmi olennaisimmat tiedot asiakkaan voinnista ja siinä tapahtuneista muutoksista.

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

Hengelliset asiat ovat monille asiakkaille tärkeitä ja yhteistyö viittomakielisen seurakunnan kanssa on tiivistä. Palvelukeskuksessa järjestetään lukuisia messutapahtumia ja hartaustilaisuuksia yhdessä seurakunnan kanssa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Palvelukeskus Åvikissa tehdään yhteistyötä kuntien ja hyvinvointialueiden viranomaisten kanssa, muun muassa yhteistyöpalaverien ja tarkistuskäyntien osalta. Viranomaisohjeet käsitellään Åvikin henkilöstön kanssa viikkopalaverissa ja sähköpostilla koko henkilöstölle, jotta tieto ohjeistuksista saavuttaa kaikki työntekijät. Turvallisuusasiat kuuluvat ensimmäisten asioiden joukkoon, joihin uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään.

Palohälytys- ja sprinklerijärjestelmä testataan kuukausittain kiinteistöhuollon (ARE) toimesta. Poistumisreitit ja niiden merkinnät ovat huoltomiesten vastuulla, tarkistukset tehdään 4 kertaa vuodessa. Palotarkastukset tehdään paloviranomaisten määrittämän aikataulun mukaisesti. Poistumisharjoitus tehdään 1-2 kertaa vuodessa ryhmä kerrallaan.

Mikäli asiakkaalla on edunvalvoja, hänen kanssaan tehdään yhteistyötä. Asiakkaan tilanteen vaatiessa tehdään holhoustoimilain mukainen ilmoituksen Digi- ja väestövirastolle edunvalvontaa tarvitsevasta asiakkaasta. Asiasta neuvotellaan aina asiakkaan ja



läheisen kanssa. Työntekijät tekevät myös sosiaalihuoltoon huoli-ilmoituksen, jos huomaavat henkilön, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Osana työsuojelun toimintaohjelmaa tehdään vaarojen arviointia. Vaarojen arvioinnissa mahdollisesti havaitut työturvallisuusriskit ja niiden merkitys arvioidaan ja riskien/vaarojen poistamiseksi tai niiden vähentämiseksi laaditaan toimenpideaikataulu ja määritellään vastuuhenkilöt. Työturvallisuustoimenpiteillä on usein välittömiä vaikutuksia myös asiakasturvallisuuteen.

Palvelukeskus Åvikissä on palo- ja pelastusviranomaisten ohjeiden mukaan tehty palo- ja turvallisuussuunnitelma, sisältäen 04/2016 päivitetyn poistumisturvallisuusselvityksen hyväksynnän. Paloilmoitinjärjestelmän huolto ja tarkastus tapahtuu säännöllisesti vuosittain (Siemens), sprinklerijärjestelmän määräaikaistarkastukset 2 vuoden välein (Inspecta) ja kiinteistöhuolto ARE testaa paloilmoitinlaitteiston kuukausittain.

Hyvinkään kaupungin ympäristöterveydenhuollon elintarvikevalvonta tekee valvontakäynnit Åvikiin, viimeksi valvontakäynti on toteutunut 11.01.2024 (Hyvinkään ympäristöterveyden OIVA tarkastus).

7.2 Terveysuojelulain mukainen omavalvonta

Toiminnassa pyritään tunnistamaan riskejä, jotka aiheuttavat terveyshaittoja niin työntekijöille kuin asiakkaille. Pyritään ennalta ehkäisevään toimintaan riskikartoituksilla. HaiPro-ohjelmassa on erillinen riskikartoituspohja. Riskikartoituksia tehdään myös kiinteistöhuollon ja työterveyshuollon kanssa eri näkökulmista. Työsuojeluvalluutettu on tärkeässä roolissa kartoituksissa. Havaittuihin riskeihin puututaan ja haetaan ratkaisuja riskien poistamiseksi tai pienentämiseksi. Välttämättä kaikkia riskejä ei voida kitkeä pois, vaan niihin haetaan toiminnallisia ja rakenteellisia ratkaisuja esim. helleaikana nesteytyksestä huolehtiminen, viilentimet ja mikrotauot.

Toimintatilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisätilan lämpötila ja kosteus, melu, ilmanvaihto ja valaistus. Myös näihin liittyvien riskien arviointi sisältyy säännöllisesti tehtävään riskien arviointiin.

Palvelukeskus Åvikin tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit huomioidaan säännöllisillä tarkastuksilla. Lämpötilaseurannat toteutetaan viikoittain ruoan, jää- ja pakastekaappien ja päivittäin lääkehuoneen sekä lääkejääkaapin osalta. Toteutamme lämpötilaseurannat asiakashuoneissa ja yleisissä tiloissa (kiinteistöhuolto ARE). Lämpötiloihin voidaan vaikuttaa kiinteistöhuollon toimilla ja ilmalämpöpumppujen käytöllä viilennetään tiloja kesän aikana. Valaistus huomioidaan, esimerkiksi jos lamppuja on palanut,



palvelukeskusvastaava tai vastaava ohjaaja tiedottaa huoltoyhtiötä Tampuuri-järjestelmässä.

Tampuuri -järjestelmän kautta ilmoitetaan huoltoyhtiölle kaikista kiinteistöön ja pihalueeseen liittyvistä ongelmista, mm. lämpö-, vesi-, sähkö- ja ilmastointiin liittyvistä asioista.

Siivouksen palvelutuottajan (Dastia-Siivous Oy) kanssa käydään 1-4 kertaa vuodessa laadun seurantapalaveri ja tilanteen vaatiessa annetaan välitöntä korjaavaa palautetta siivouksen hygieniavaatimuksista.

7.3 Henkilöstö

Seuraavissa kohdissa kuvataan hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet.

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

Palvelukeskus Ävikin palvelukeskusvastaavana toimii Marika Mostova, koulutukseltaan sairaanhoitaja YAMK Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen. Vastaava ohjaaja Maija Lavi toimii palvelukeskusvastaavan sijaisena hänen poissaolojen aikana. Palvelukeskusvastaava vastaa Palvelukeskus Ävikin henkilöstön määrästä, rakenteesta ja kelpoisuudesta.

Palvelukeskus Ävikissä työskenteli vuoden 2023 lopussa 57 työntekijää. Lisäksi palvelukeskuksessa on tarvittaessa töihin kutsuttavia sijaisia. Kuurojen Palvelusäätiössä henkilöstöpolitiikan kulmakiviä ovat palvelukeskusten ohjaajien moniammatillinen koulusrakenne. Ohjaajien monipuolinen ammatillinen osaaminen mahdollistaa asukkaiden tarpeiden kokonaisvaltaisen huomioimisen. Palvelukeskuskohtaiseen henkilöstörakenteeseen vaikuttaa asukkaiden toimintakyky ja ohjauksen sisällölliset tarpeet. Säätiössä henkilöstön ammattinimike on ohjaaja. Ävikin ohjaajilla on sosiaalialan- tai terveydenhuollon koulutus (sairaanhoitajia, lähihoitajia, sosionomeja, ryhmävastustajia sekä viittomakielen ohjaajia).

Sijaisia pyritään saamaan aina, kun tulee sairaustapauksia sekä suunnitellusti lomaajoille tai äitiys- ja vanhempainvapaan sijaisiksi. Sijaisia on mahdollista käyttää aina tarvittaessa. Ongelmana ajoittain voi olla sijaisten saatavuus. Tarvittaessa henkilöstö joustaa työvuoroissa, esimerkiksi tekemällä pidempiä vuoroja, jotta työntekijämäärä on riittävä vastaamaan asukkaiden palvelutarpeeseen. Viimeisessä vaihtoehdossa turvaamme henkilöstövuokraukseen (HHP, Barona ja Medipower) lisävun saamiseksi.



7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palvelukeskus Ävikissä noudetaan yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimusta. Työntekijöiden palkkaus ja työehdot määräytyvät TES:n mukaan. Työsuhteen alussa tarkistetaan tutkinto- ja työtodistukset työsopimuksen luomiseksi. Työehtosopimuksen mukainen peruspalkka nousee 5, 8, 11 vuoden alan työkokemuksella. Uuden ohjaajan rekrytoinnista vastaa palvelukeskusvastaava ja keikkalaisten rekrytoinnista vastaa vastaava ohjaaja.

Työntekijöiden rekrytoinnissa noudatetaan Kuurojen palvelusäätiön rekrytointiohjetta. Rekrytoinnissa kiinnitetään erityistä huomiota työntekijän soveltuvuuteen Palvelukeskus Äviin. Perusvaatimuksena on sosiaali- tai terveydenhuollon peruskoulutus. Työntekijältä toivotaan viittomakielen taitoa tai edellytetään viittomakielen opiskelua. Säätiö tarjoaa sekä viittomakielen opetusta että suomen kielen opetusta viittomakielisille ja muista kielitaustoista tuleville työntekijöille. Työnantaja tarjoaa mahdollisuuden oppisopimusopiskeluun yhteistyössä Turun Linnasmäen opiston kanssa. Työntekijä osoittaa riittävän kielitaidon suorittamalla hyväksytysti lukuvuoden mittaisen alkeiskurssin tai vaihtoehtoisesti valitsee laajemman opiskelumahdollisuuden suorittamalla näyttömuotoisen suomalaisen viittomakielen hallinnan (SKV)- tutkinnon osa-alueen. Viittomakielen osaamisen näyttämisestä maksetaan kielilisiä suoritettujen arvosanojen mukaan. Viittomakielisille työntekijöille tarjotaan suomen kielen opiskelumahdollisuutta myös oppisopimusopiskelulla yhteistyössä Turun Linnasmäen opiston kanssa. Työntekijän itsenäistä opiskelua erilaisilla viittomakielen kursseilla tuetaan maksamalla kurssimaksu kurssitodistusta vastaan.

Työssä tarvitaan viittomakielentaitoa, koska palvelukeskuksen asiakkaat ovat kuuroja tai kuurosokeita ja viittomakielisiä. Eduksi katsotaan työntekijän kokemus, hyvä asenne, erityistaidot, kiinnostus ja halu työskennellä vammaisten, ikäihmisten ja viittomakielisten parissa. Työpaikkailmoituksessa tuodaan esille edellä mainittujen seikkojen lisäksi, että työ sisältää avustamista, hoitoa, lääkehoitoa ja ohjaamista ja voi myös sisältää kodinhoidollisia tehtäviä. Työskentely voi tapahtua yhdessä ryhmässä tai kiertävänä varahenkilönä.

Työhakijan koulutustausta tarkistetaan aina Suosikki- tai Terhikki – rekisteristä jo hakuvaiheessa. Työhakijan soveltuvuudella ja suosituksilla on merkitystä valintaa tehdessä. Työhakijan luotettavuutta tarkastellaan työhaastattelussa. Koeaika on aika 6 kuukautta. Työhakijaa pyydetään esittämään rikosrekisteriote ja käymään huometestissä koeaikana. Työsopimukset tehdään kirjallisina henkilöstötietojärjestelmä Mepcon kautta.

Palvelukeskus Ävikissä työ on vastuullista tiimityötä, ja se edellyttää itsenäistä vastuunottoa.



7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uuden henkilön tullessa säätiön palvelukseen tai työntekijän palatessa työhön pitkän poissaolon jälkeen työhön perehtymisellä on suuri merkitys työn laadukkuudelle. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita. Ensisijainen vastuu perehdyttämisestä on työntekijän lähiesimiehellä tai kokeneemmalla ohjaajalla. Ohjaukseen ja perehdytykseen osallistuvat kaikki Åvikin työntekijät. Vastuuperehdyttäjä huolehtii säätiön yhteisen perehdyttämissuunnitelman mukaisen työntekijän perehtymisestä. Perehdytykseen kuuluvat muun muassa asiakkaisiin, asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan perehtyminen sekä omavalvontasuunnitelman lukeminen että palo- ja pelastussuunnitelmat ja lääkehoitosuunnitelma. Palvelukeskuksen tilat käydään läpi ja esitellään kävelykierroksella. Uudelta työntekijältä odotetaan myös vastuullisuutta hankkia itse aktiivisesti kaikki tarvitsemansa tieto. Åvikin omaa perehdytysaineistoa päivitetään vähintään vuosittain tai tarpeen mukaan.

Perehdytykseen varataan riittävästi aikaa. Työvuorosuunnittelussa huomioidaan uudelle työntekijälle harjoitteluvuoroja, jossa hän työskentelee ylimääräisenä muiden työntekijöiden kanssa aamu- ja iltavuoroissa muutaman päivän. Kun uusi työntekijä itse ja muut Åvikin ohjaajat arvioivat, että työntekijällä on riittävästi tietoa ja osaamista, voi hän toimia vuorossa ”itsenäisesti”, vahvuuteen laskettuna. Myöhemmin jos työntekijän pätevyys ja osaaminen ovat riittäviä, hän halutessaan perehtyy myös yövuoroon, aluksi toisen työntekijän kanssa, ennen itsenäisten yövuorojen aloittamista.

Palvelukeskus Åvikissa on perehdytyksen muistilista ja perehdytyslomake, jossa kuvataan asiat, joihin uuden työntekijän tulee perehtyä. Lomakkeelle merkitään päiväys ja nimikirjaimet, kun asiat on käyty läpi.

Johtaminen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Kehityskeskusteluissa sovitaan työntekijän yksilölliset täydennyskoulutustarpeet ja –toiveet.

Palvelukeskus Åvikissa on kehitetty työkummiohjelma, jossa teknisen perehdytyksen lisäksi käydään syvemmin arvokeskustelua, keskustellaan kuurojen kulttuurista ja luodaan vuorovaikutteisuutta uusien työntekijöiden välillä ryhmänä sekä huomioidaan hiljaisen tiedon siirtoa.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskoulutautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue



on henkilökunnan lääkehoito- osaamisen varmistaminen LOVE, LOP ja MiniLOP verkko-opintojen osalta. Henkilöstö osallistuu ensiapu- ja sammutuskoulutuksiin säännöllisesti kahden-kolmen vuoden välein. Tietosuojapassin koulutus uusitaan kolmen vuoden välein Awanicin verkkokoulutuksessa.

Osaava ja motivoitunut henkilöstö on Kuurojen Palvelusäätiössä strategian toteuttamisen kulmakiviä. Henkilöstön vuorovaikutusosaaminen, ohjaustaidot sekä asiakas- ja työturvallisuusosaaminen ovat jatkuvan päivityksen kohteena. Työnantaja suhtautuu myönteisesti ja kannustavasti henkilöstön omaehtoiseen kouluttautumiseen ja pyrkii mahdollistamaan sen esimerkiksi työvuorojärjestelyillä ja opintovapaan myöntämisellä.

Kuurojen Palvelusäätiössä koulutussuunnitelma laaditaan joka vuosi. Vuodelle 2024 säätiötasoisessa koulutussuunnitelmassa on perehdytys info 2 kertaa vuodessa, mielenterveyden ensiapukoulutus, haasteellinen käyttäytymisen - koulutus, geropsykiatriaa, kuoleman kohtaaminen työssä, yleistä tietoa autismin kirjon henkilöistä ja heidän kanssaan työskentelemisestä sekä rokotuskoulutus. Esihenkilöille koulutusta järjestetään työhyvinvoinnin johtaminen verkkokoulutuksena. Lisäksi ongelma- ja ristiriitatileiden käsitteleminen – koulutus toteutetaan esihenkilöfoorumissa.

7.6 Toimitilat

Kuulovammaisille, näkövammaisille ja kuurosokeille järjestettävissä palveluissa ympäristön turvallisuus ja esteettömyys on palveluiden laadun kannalta erittäin tärkeitä. Palvelukeskuksen tilasuunnittelussa on otettu huomioon asiakkaiden aistien ja apuvälineiden käytön aiheuttamat erityistarpeet. Kaikki yhteiset tilat ja asiakashuoneet ovat esteettömiksi ja turvallisiksi sekä myös viihtyisiä.

Åvikin asiakkaat ovat vuokralaisina asunnoissa. He saavat itse sisustaa kotinsa mieleisellään tavalla, omaisten ja Åvikin ohjaajien avustuksella. Åvikin asiakkaiden omaiset saavat vapaasti vieraila Åvikissa asiakkaan kodissa, vierailuaikoja ei ole. Myös yöpyminen asiakkaan kodissa on mahdollista ja sovittavissa. Useimmat Åvikin asiakkaat, omaiset ja asiakkaiden ystävät saavat vapaasti käyttää Åvikin yhteistiloja seurustellen ja liikua niissä sekä seuraten talon tapahtumia. C-talon 2. kerroksessa on toimintakeskus, jossa on yhteinen aktiviteettiuhuone. Toimintakeskuksessa tehdään mattokudontaa, neulomista, rottinkiesineitä, erilaisia pelejä, palapelejä. Siellä on myös piirustus-, maa- laus- ja väritysmahdollisuus sekä ompelumahdollisuus. Åvikissa on oma pajahuone, jossa tehdään puutöitä ohjaajien ja henkilökohtaisen avustajan kanssa.

Palvelukeskus Åvikissa on neljä rakennusta, jotka ovat yhdyskäytävillä liitetty yhteen sekä pihapiirissä yksi erillinen rivitalo. Rakennuksissa on asuinhuoneita sekä erilaisia



yhteisiä tiloja (mm. oleskelutiloja, ruokasaleja, saunoja, kuntosali). Taloa ympäröi suuri piha-alue, joka rajoittuu osin metsään, jokeen ja Uudenmaankadun tielle.

Palvelukeskus Ävikissa on neljää osastoa, joissa asiakkaat asuvat omissa asunnoissaan Lepola, Rantala, Muistola ja Marjaana-koti. Lepolassa on 24 asuinhuonetta, Rantalassa 16 asuinhuonetta, Marjaana-kodissa ja Muistolassa on 10 asuinhuonetta. Lepolassa asuu runsaasti apua ja tukea tarvitsevia asiakkaita. Rantalassa asuu kuurosokeita ja geropsykiatrisia asiakkaita. Muistolassa keskitytään muistisairaisiin asiakkaisiin. Marjaana-kodissa asiakkaat ovat liikunta- ja kehitysvammaisia.

Palvelukeskus Ävikin B-osassa tarjotaan yhteisöllistä asumista sosiaalihuoltolain 21 b:n mukaisesti asiakkaille, joiden toimintakyky on alentunut ja hoito- sekä huolenpitotarve on kohonnut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi. Yhteisöllisellä asumisella tarkoitetaan hyvinvointialueen järjestämää asumista esteettömässä ja turvallisessa asumisyksikössä, jossa asiakkaan hallinnassa on hänen tarpeitaan vastaava asunto ja jossa asiakkaille tarjotaan sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa. Asunnoissa ei ole omaa keittiötä, sillä ruoka valmistetaan palvelukeskuksen omassa keittiössä. Sen sijaan asunnoissa on oma jääkaappi ja mahdollisuus käyttää mikroaaltouunia, vedenkeitintä ja/tai kahvinkeitintä.

Yhteisöllisen asumisen periaatteisiin kuuluu, että asiakkaalla on mahdollisuus sosiaaliseen vuorovaikutukseen sekä mahdollisuus osallistua mielekkääseen, hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä edistävään ja ylläpitävään toimintaan. Sosiaalista kanssakäymistä edistävän toiminnan sisältö suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa ja heidän tarpeisiinsa perustuen. Sisällön tulee vastata asiakkaiden toiveita ja tarpeita sekä tukea sosiaalisten suhteiden ylläpitämistä. Toiminta suunnitellaan, tavoitteellistetaan ja toteutetaan säännöllisesti. Palvelukeskus Ävik tarjoaa yhteisöllisen asumisen asiakkaille toimintakeskuksen palveluita, kerhotoimintaa ja liikunnanohjausta asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti.

Ympäri vuorokautisen asumisen asiakkaille on useammalla sähköavusteinen palvelukeskuksen sänky käytössä. Ryhmissä on myös apuvälineitä, joita käytetään asiakkaan avustamisissa ja siirtymisissä. Osalla asiakkaista on painehaavapatjoja ennalta ehkäisevästi käytössä.

Talossa on sähköinen palovaroitinjärjestelmä ja nykyaikainen spinkler – sammutusjärjestelmä, josta hälytys menee automaattisesti suoraan hälytyskeskukseen.



7.7 Teknologiset ratkaisut

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

Kaikki kutsupainallukset ja niihin vastaamiset kirjautuvat hälytinkeskuksen tietojärjestelmään ja niiden lokitiedoista selviää esimerkiksi se, millä viiveellä kutsuihin on vastattu.

Kiinteistöhuolto ARE testaa säännöllisesti kuukausittain palojärjestelmän toimivuuden eli hälytykset ja sprinklerjärjestelmä.

Ulko-ovet ovat sähkölukittuja, joista klo 21 jälkeen poistuessa menee hälytys ohjaajien puhelimiin. Asiakkailta on joko ranteessa tai kaulassa pidettävä hälytin, jota painamalla he saavat ohjaajan luokseen. Henkilökunnan gsm-puhelimet on yhdistetty Inurse – hälytysjärjestelmään. Henkilökunnalle on hankittu rannekkeet lisäävun pyytämiseksi. Turvarannekkeiden toimivuudesta vastuu kuuluu koko hoitohenkilöstöille. Rannekkeiden toimivuus testataan säännöllisesti ja paristot vaihdetaan. Henkilökunnan turvahälytyksen toimivuus tarkistetaan testeillä joka kuukausi.

Turva- ja kutsulaitteiden huollosta ja toimintavarmuudesta vastaa:

Toimistos sihteeri Virve Sipiläinen
Uudenmaankatu 228
05840 Hyvinkää
p. 044 752 5589
virve.sipilainen@kpsaatio.fi

ABDO sähköpalvelu
Adil Bouajoul, p. 044 271 6692
kouboutan@gmail.com



Sisäisen kulunvalvonta- ja kutsulaitteiston lisäksi palvelutalon ulkopuolelle on asennettu kameravalvontajärjestelmä. Talon läheisyydessä on erillisiä liiketunnistimia, jotka avaavat ovea päiväsaikaan. Kameravalvonnasta on laadittu rekisteriseloste, joka on palvelukeskuksen ilmoitustaululla. Kameravalvonnasta on ilmoitukset ulkona. Kameroita ei ole asiakashuoneissa. Niitä on ulkona sisääntulojen yhteydessä ja hisseillä.

7.8 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Palvelukeskus Åvikin asiakkailta on käytössä lukuisia eri apuvälineitä, esimerkiksi henkilönostin, seisomanosturi, suihkutuoli, suihkulavetti, pyörätuoli, geriatrinen pyörätuoli tai korkeussäätöisiä sänkyjä. Apuvälineet on saatu oman kunnan apuvälinelainaa-
masta tai asiakas on ostanut itse tai ne ovat Åvikin hankkimia yhteiskäyttöön, esimerkiksi rollaattoreita, henkilönostimia ja korkeussäätöiset sängyt. Åvikin lääkärihuoneessa on defibrillaattori, happipullo ja ensiapulaukku. Jokaisessa ryhmässä on happisaturaation mittauslaite, verenpaine- ja verensokerilaiteet.

Hyvinkään sairaalan apuvälineyksikkö

Sairaalankatu 1

05850 Hyvinkää

B-rakennus, P-kerros

p. 019 4587 2640

Apuvälinepalvelujen sähköpostiosoite: hyvsaapuv@hus.fi

Huoltoihin liittyvissä asioissa yhteydenotot: apuvälinehuolto.hyvinkaa@hus.fi

Ympäri vuorokautisen asumisen asiakkailta on paljon apuvälineitä käytössä turvaamaan liikkuminen ja siirtymiset. Apuvälineiden oikeaoppinen käyttö on yksi tärkeimmistä asiakas- ja työturvallisuuden kulmakivistä. Jokaisen ohjaajan vastuuseen kuuluu tehdä ilmoituksen viallisesta apuvälineestä, poista se käytöstä, tilata huolto tai lähettää korjattavaksi. Opiskelijat ja harjoittelijat käyttävät henkilönostimia yhdessä ammattitutkinnon omaavan ohjaajan kanssa. Uusia apuvälineitä hankittaessa, laitteiden käyttöönottoon järjestetään koulutusta laitetuottajan toimesta ja nimitetään Åvikin työntekijöistä vastuuhenkilöksi.

Palvelukeskus Åvikissä on koulutettu ergonomiavastaava, joka opastaa apuvälineiden oikeaoppinen käyttöön.

Ergonomiavastaava

Leena Leppiniemi

Uudenmaankatu 228

05840 Hyvinkää



leena.leppiniemi@kpsaatio.fi

Asiakkailla käytössä olevat pyörätuolit ja rollaattorit tulevat Hyvinvointialueen apuvälinelainaamosta tai Hyvinkään sairaalan apuvälinelainaamosta, jonka kautta niihin saadaan myös vaihto- tai huoltopalvelut. Tarve kartoitetaan asiakkaan muuttamisen yhteydessä sekä aina tilanteen muuttuessa. Ohjaajien vastuulla on seurata asiakkaiden apuvälinetarvetta.

Asiakkaan on mahdollista saada hoitotarvikejakelusta maksutta hoitoon tarvittavia erilaisia hoitotarvikkeita esim. diabetes-, katetri- ja haavahoidon välineitä. Hoitotarvikkeiden saamisen edellytyksenä on lääkärin lausunto ja lähete. Hoitotarvikkeet tilataan etukäteen sähköisesti Keski-Uudenmaan hyvinvointialueelta [Hoitotarvikejakelu - Keski-Uudenmaan hyvinvointialue \(keusote.fi\)](#) tai turvasähköpostilla omahoitotarvikejakelu@keusote.fi. Hoitotarvikkeet toimitetaan kotiinkuljetuksena Palvelukeskus Ävikiin kotiinkuljetussopimuksen mukaan. Omaohjaajat ja ryhmien sairaanhoitajat ovat vastuuhenkilöitä asiakkaiden hoito- ja apuvälineasioiden hoidossa.

Diabetesvälineet ovat henkilökohtaisia, ja ne saadaan hoitotarvikejakelusta samoin kuulolaitteet ovat henkilökohtaisia ja niiden huolto tulee kuulokeskuksen kautta. Ohjaajat avustavat tarvittaessa puhdistuksessa ja pattereiden vaihdossa.

Asiakkaiden vaipat jaetaan keskivaikeaan tai vaikeaan virta- ja ulosteinkontinenssiin. Tilaukset edellyttävät diagnoosin ja lääkärin kannanoton. Vaippahakemus tehdään asiakkaan oman kotikunnan hyvinvointialueen hoitotarvikejakeluun, jossa tehdään sopimus vaippojen toimittamisesta suoraan asiakkaan kotiin eli Palvelukeskus Ävikiin. Vaippatilauksia tehdään kolme kuukauden välein. Palvelukeskus Ävikissä jokaisella ryhmällä on oma Tenan vaippa- ja pesuainevastaavansa:

Ohjaajat Harriet Kuivalahti, Tuija Lehtonen, Heidi Kaukinen, Johanna Puurunen

Uudenmaankatu 228

05840 Hyvinkää

nimi.sukunimi@kpsaatio.fi

Palvelukeskus Ävikissä on käytössä terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita mm. verenpaine- ja verensokeri mittauslaitteet, imulaite, virtsakatetreita, injektioantovälineitä, pika CRP – mittauslaite, happisaturaatiomittari, erilaisia sidos- ja tukitarvikkeita.

Sähköavusteinen sänkyjen, nostureiden ja seisomanostureiden huolto tehdään Suomen Terveysmaailman toimesta, jossa on IDR-laiterekisteri. NFC-älytarroista saadaan tietoa laitteiden inventoinnista, huoltokutsuista ja liikkumisen seurannasta. Heillä on



käytössä nettipohjainen järjestelmää, josta saavat esiin, milloin mikäkin on tarkistettu tai huollettu viimeksi. Laiterekisteri täyttää lain asettamat vaatimukset terveydenhuollon laitteiden seurannassa.

Sänkyjen ja nostureiden huollosta vastaa:

Ohjaaja Veera Okka

Uudenmaankatu 228

05840 Hyvinkää

veera.okka@kpsaatio.fi

Terveysmaailman ja IDR-laiterekisteristä vastaa:

Suomen Terveysmaailma Oy

Metsänneidonkuja 10

02130 Espoo

p. 09 4241 1203

eeva-maria.routamo@terveysmaailma.fi

asiakaspalvelu@idr.fi

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaa:

Vastaava ohjaaja, Maija Lavi

Uudenmaankatu 228

05840 Hyvinkää

p. 050 5524 565

maija.lavi@kpsaatio.fi

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Palvelukeskus Ävikissa asiakastiedot kirjataan DomaCare asiakastietojärjestelmään. Tietojärjestelmään on pääsy yksilöidyllä käyttäjätunnuksella, joka on suojattu salasanalla. Käyttöoikeuden ja sen laajuuden määrittelee palvelukeskusvastaava 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 vain niiden asiakkaiden tietoihin, joiden kanssa hän työskentelee. Työntekijäryhmäkohtaisilla toimintavalikoilla on rajattu pääsy ainoastaan niihin toimintoihin, joita käyttäjä työssään tarvitsee.



Asiakasryhmän tietosuojavastaavana toimii järjestelmän pääkäyttäjä Janne Rintamäki. Ohjelmiston teknisestä suojauksesta vastaa palvelun toimittaja Invian Oy. Palvelun tuottajan yhteyshenkilönä on Invian Oy:n toimitusjohtaja Ilkka Jussila.

Työntekijöiden työvuoro-ohjelmana on Työvuorovelho ja henkilötietoja varten on käytössä hr-ohjelmiston Mepco. Åvikin palvelukeskusvastaava Marika Mostova ja vastaava ohjaaja Maija Lavi vahvistavat työvuorolistat ja hyväksyvät palkat, ja heillä on laajat käyttöoikeudet Työvuorovelhoon listansuunnittelija ominaisuudessa ja Mepcoon esimiehen ominaisuudessa. Toimistosihteerin Virve Sipiläisellä on toimistosihteerin oikeudet Mepcoon. Työvuorosuunnittelija Jonna Korpivaara laatii Åvikin henkilöstön työvuorolistat. Muilla työntekijöillä on oikeudet vain omiin tietoihin.

Tietosuojasuunnitelmassa määritellään tietosuojaan liittyvät ohjeet ja vastuuhenkilöt ja – tahot. Tietosuojasuunnitelma päivitetään vuosittain, vastuuhenkilöt ovat palvelujohtaja Jouni Riihimäki jouni.riihimaki@kpsaatio.fi ja tietosuojavastaava Janne Rintamäki janne.rintamaki@kpsaatio.fi.

8.1 Asiakastyön kirjaaminen

Palvelukeskus Åvikissa asiakaskirjaukset tehdään DomaCare-asiakastietojärjestelmään. Jokaisesta asiakkaasta tehdään päivittäin kirjaus tai useampia. Työntekijöille suositellaan, että kirjaukset tehdään viipymättä. Asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jos kirjauksissa havaitaan joitain epäasiallisuuksia, palvelukeskusvastaava ottaa asian keskusteluun. Työntekijöille järjestetään myös koulutusta hyvään kirjaamistapaan.

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

Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvät asiat. Jokainen työntekijä allekirjoittaa vaitiolovelvollisuus - sitoumuksen, jossa hän sitoutuu noudattamaan vaitiolovelvollisuutta ja saamiensa sosiaalihuollon asiakastietojen käyttämättä jättämistä omaksi tai toisten hyödyksi tai toisen vahingoksi. Työntekijät suorittavat Tietosuojapassi-verkkokoulutuksen ja tekevät siitä lopuksi tentin verkko-oppimisympäristössä.



Kuurojen Palvelusäätiössä on palvelukeskuksille laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Janne Rintamäki

janne.rintamaki@kpsaatio.fi

044 3350 685

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, työturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, sisältäen toimenpiteet, aikataulut ja seurannat, miten asia hoidetaan kuntoon.

Palvelukeskus Ävikin asiakkaat ovat ikääntyneitä, ikähaitari 45-98 vuotta, keski-ikä 75,5 vuotta. Kuurouden tai kuurosokeuden lisäksi asiakkailla on perussairauksia ja toimintakyvyn vajetta ja yleisesti he tarvitsevat paljon hoitoa ja ohjausta ympäri vuorokauden. On tärkeää myös, että jatkossakin työyhteisössä on moniammatillista osaamista, henkilöstöä koulutetaan sekä tuetaan työtapojen kehittämisessä ja toteutuksessa. Tiukkenevassa työntekijätilanteessa on tärkeää pitää osaavista, tekeivistä ja innokkaista työntekijöistä kiinni huolehtimalla työssäjaksamisesta ja työhyvinvoinnista.

Asiakkaiden terveydentilan ollessa heikentynyt, kausi-influenssat ja muut tulehduksille alistavat tekijät pyritään tunnistamaan ja ennaltaehkäisemään. Asiakkaiden ja henkilöstön rokotussuojasta huolehditaan. Siivoukseen ja suojien käyttöön ja yleisesti hygieniaan panostetaan, niin asukkaiden henkilökohtaiseen kuin tilojen ja pintojen puhtauteen. Tässä yhteistyö Ävikin siivouksen palvelutuottajan kanssa on tärkeä. Yhteiset palaverit järjestetään 1-4 kertaa vuodessa ja muistetaan jokapäiväisen keskustelun tärkeys.

Toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja asiakasturvallisuuden takaamiseksi on tärkeää, että asukkaat pystyvät liikkumaan turvallisesti. Ävikin sisätilat ja piha-alue pidetään siistinä, esteettömänä ja mm. talvella ulkona liukkauden esto on tärkeää.

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



Asioiden digitalisoituminen asettaa haasteita asiakkaille ja samoin henkilökunnalle. Digitalisaatiossa mukana pysyminen asettaa vaatimuksia henkilöstön työskentelylle ja osaamiselle toimia erilaisissa digitaalisissa ympäristöissä. Digitaitojen vahvistaminen onnistuu vain digitaalisia palveluja käyttämällä ja jatkuvalla koulutuksella.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Hyvinkää 17.04.2024

Allekirjoitus

Marika Mostova, palvelukeskusvastaava