



KUUROJEN PALVELUSÄÄTIÖ sr
DÖVAS SERVICESTIFTELSE sr

PALVELUKESKUS AINOLA

Omavalvontasuunnitelma

Helmi­kuu 2019

Kuurojen Palvelusäätiö sr

Palvelukeskus Ainola

Puotilan metrokatu 4, 00910 HELSINKI

puh. 040 582 0506

palvelukeskus.ainola@kpsaatio.fi

www.kpsaatio.fi

SISÄLLYS

1. TOIMINTAYKSIKÖN TIEDOT	6
1.1. TOIMINTAYKSIKÖN PERUSTIEDOT	6
1.2. KUUROJEN PALVELUSÄÄTIÖN TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	6
2. RISKIENHALLINTA	7
2.1 TYÖSUOJELU	7
2.2 ASIAKKAIDEN HAASTEELLISEN KÄYTTÄYTYMISEN HALLINTA	7
2.3 ELINTARVIKEHYGIENIA	7
2.4 INFEKTIOtartuntojen ehkäiseminen	8
2.5 PALOTURVALLISUUS	9
2.6 MUUT TURVALLISUUSUHDAT	9
2.7 TIETOSUOJA	9
3. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
3.1 ASIAKKAAN PALVELUA KOSKEVA PÄÄTÖS	9
3.2 PALVELUSUUNNITELMA	10
3.3 ASIAKKAIDEN KOHTELU JA ITSEMÄÄRÄÄMISEN TUKEMINEN	10
3.4 ASIAKKAAN ITSEMÄÄRÄÄMISEN RAJOITTAMINEN	11
3.5 ASIAKKAAN JA LÄHEISTEN OSALLISUUS	11
3.6 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA	11
4. PALVELUN SISÄLTÖ	13
4.1 ASUMISPALVELUT	13
4.2 PÄIVÄTOIMINTA	13
4.3 TYÖTOIMINTA	14
5. HYVINVOINTIA, KUNTOUTUMISTA JA KASVUA TUKEVA TOIMINTA	14
5.1 ASIAKKAAN KOMMUNIKAATIO JA SOSIAALINEN VUOROVAIKUTUS	14
5.2 KUNTOUTUS	15
5.3 ULKOILU JA LIIKUNTA	15
5.4 APUVÄLINEIDEN KÄYTÖN TUKEMINEN	15
5.5 RAVITSEMUS	15
5.6 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT	16
5.7 ASIAKKAIDEN TERVEYDEN- JA SAIRAUDENHOITO	16
5.8 ASIAKKAIDEN LÄÄKEHOITO	17
5.9 ASUKKAIDEN RAHAVAROJEN HOITO	17
5.10 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA	17
6. HENKILÖSTÖ	18
6.1 HENKILÖSTÖRAKENNE	18
6.2 SIIJAISTEN KÄYTTÖ	18
6.3 REKRYTOINTI	18
6.4 HENKILÖSTÖN PEREHDYTTÄMINEN	18
6.5 HENKILÖSTÖN OSAAMISEN KEHITTÄMINEN	19
7. TOIMITILAT	19
7.1 KUVAUS PALVELUKESKUKSEN TILOISTA	19
7.2 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET	20
8. OMAVALVONNAN SEURANTA	20

8.1 OMAVALVONNAN ORGANISOINTI	20
9. LAADUNHALLINTA	20
9.1 SIDOSRYHMIEN ROOLI LAADUNHALLINNASSA	20
9.2 HENKILÖSTÖN ROOLI LAADUNHALLINNASSA	21
9.3 ASIAKKAIDEN JA OMAISTEN ROOLI LAADUNHALLINNASSA	21
9.4 ASIAKASPALAUTTEEN KÄSITTELY	21

LIITTEET

- Liite 1.....Strategia
- Liite 2.....Työsuojelun toimintaohjelma
- Liite 3.....Haasteellisen käyttäytymisen hallinnan toimintasuunnitelma
- Liite 4.....Elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelma
- Liite 5.....Vakavien infektioautien hallinnan valmiussuunnitelma
- Liite 6.....Palo- ja pelastussuunnitelma sekä turvallisuus selvitys
- Liite 7.....Toimintaohje ulkoisen väkivallan uhan varalle
- Liite 8.....Sähköisessä asiakastietojärjestelmässä säilytettävien tietojen suojaus
- Liite 9.....Päätöslomake rajoittamistoimenpiteistä
- Liite 10.....Toimintaohje kiireellisen sairaalahoidon järjestämiseksi
- Liite 11.....Toimintaohje äkillisen kuolemantapauksen varalta
- Liite 12.....Lääkehoitosuunnitelma
- Liite 13.....Sopimus asiakkaan rahavarojen hoidosta
- Liite 14.....Henkilöstörakenne
- Liite 15.....Henkilöstöohjelma
- Liite 16.....Selvitys tiloista ja asuinhuoneista
- Liite 17.....Asiakaspalautelomake

1. TOIMINTAYKSIKÖN TIEDOT

1.1. Toimintayksikön perustiedot

Palvelukeskuksen nimi ja osoite:

Palvelukeskus Ainola, Puotilan metrokatu 4, 00910 Helsinki

Puhelin: 040 582 0506

Sähköposti: palvelukeskus.ainola@kpsaatio.fi

Y-tunnus: 0116651-2

Toimintayksikön omavalvonnan vastuuhenkilöt:

johtaja Eeva-Marja Loukola, gsm 040 5082646

eeva-marja.loukola@kpsaatio.fi

vastaava ohjaaja Irja Karhu, gsm 040 8382565

irja.karhu@kpsaatio.fi

Kuurojen Palvelusäätiö sr:n palvelutoiminnasta vastaava:

palvelujohtaja Jouni Riihimäki, gsm 050 4030722, jouni.riihimaki@kpsaatio.fi

Valviran myöntämä lupa yksityisten ympärivuorokautisten sosiaalipalvelujen tuottamiseen ja ilmoituksenvaraisten sosiaalipalvelujen rekisteröintiin Kuurojen Palvelusäätiö sr, on myönnetty 9.6.2017. Toiminnalle on vastuuvakuutus, joka on voimassa toistaiseksi.

1.2 Kuurojen Palvelusäätiö sr:n toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Kuurojen Palvelusäätiö sr edistää kuurojen ja kuurosokeiden ihmisten hyvinvointia ja osallisuutta tarjoamalla yksilöllisiä moniammatillisia erityispalveluja, viittomakielistä vuorovaikutusta, yhteisöllisyyttä sekä vertaistukea.

Tuemme asiakkaidemme hyvää arkea luomalla kuuroille ja kuurosokeille ihmisille mahdollisuuksia tulla kuulluksi ja tuntea kuuluvansa yhteisöön. Kehitämme toimintaamme asiakkaiden näkökulmasta ja tarpeista. Toiminnan perustana on motivoitunut ja osaava henkilöstö.

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

Kuurojen Palvelusäätiön strategia on tämän asiakirjan liitteenä 1.

2. RISKIENHALLINTA

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

Riskiennhallinnan tavoitteena on tunnistaa, dokumentoida ja ehkäistä poikkeamat ja määrittää korjaavat toimenpiteet sekä vastuuhenkilöt. Havaitut poikkeamat käsitellään ko. toimintaohjeen mukaisesti. Riskienhallinnassa tapahtuvista muutoksista tiedotetaan henkilöstölle henkilökuntakokouksissa ja tilannekohtaisesti arvioitavan tarpeen mukaan, mm. asiakkaiden läheisille sekä muille yhteistyötahoille.

2.1 Työsuojelu

Toimintayksikössä on yt-neuvottelukunnan osana työsuojeluorganisaatio, johon kuuluvat palvelukeskuksen johtaja työsuojelupäällikkönä, työsuojeluvaltuutettu sekä varavaltuutettu. Työsuojeluorganisaatio laatii työsuojelun toimintaohjelman. Toimintaohjelma on omavalvontasuunnitelman liitteenä 2.

Työsuojelua toteutetaan myös yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Työterveyshuolto on tehnyt riskikartoituksen palvelukeskuksessa 7.11.2013. AVI:n työsuojelutarkastus on tehty 1.11.2016. Työterveyshuollon työpaikkaselvitys on tehty 7.5.2018.

2.2 Asiakkaiden haasteellisen käyttäytymisen hallinta

Asiakas voi käyttäytyä haasteellisesti monilla eri tavoin. Haasteellinen käyttäytyminen voi ilmetä esim. itsenä vahingoittamisena, aggressiona toisia asiakkaita tai työntekijä kohtaan, tai tavaroiden ja ympäristön tuhoamisena. Palvelukeskus Ainolassa haasteellinen käyttäytyminen on saatu vähenemään huomattavasti viimeisten parin vuoden aikana yhteisöllisen toiminnan avulla.

Haasteellisen käyttäytymisen hallintaan on laadittu toimintasuunnitelma, jonka ensisijaisena tarkoituksena on ennaltaehkäistä asiakkaiden haasteellista käyttäytymistä. Toimintasuunnitelma sisältää ohjeistuksen tilanteisiin, joissa haasteellisen käyttäytymistä ilmenee. Haasteellisen käyttäytymisen hallinnan toimintasuunnitelma on liitteenä 3.

2.3 Elintarvikehuolto

Palvelukeskus Ainolan elintarvikehuolto kuuluu jokaisen ohjaajan tehtäviin. Kaikki ruokahuollon parissa työskentelevät ohjaajat ovat suorittaneet hygieniapassin.

Elintarvikkeita säilytetään palvelukeskuksen 1. kerroksen ja 2. kerroksen keittiöissä. Toisen kerroksen keittiön kylmälaitteet on uusittu 2014 keittiöremontin yhteydessä. Kylmälaitteet on varustettu digitaalisilla lämpömittareilla. Mittarilukema on nähtävissä kylmälaitteen

ulkopuolelta. Laitteissa on myös hälyttimet, jotka hälyttävät lämpötilan voimakkaasta muutoksesta. Kylmälaitteiden lämpötiloja seurataan päivittäin.

Maidot, piimät, jogurtit, tuoremehut ja muut tilatut maitotuotteet tulevat kuljetettuna Valiolta kerran viikossa. Kuiva-aineita hankitaan lähinnä tukusta tai läheisistä ruokakaupoista, joista hankitaan myös muut tarvittavat ruoka-aineet.

Palvelukeskus Ainolan lounasruoka noudetaan arkipäivisin lämpö-/kylmäkuljetuslaatikoilla Keskuspuiston ammattiopistolta. Päivittäin Ainolassa valmistetaan aamiainen, päivällinen ja iltapala. Viikonloppuisin ja juhlapyhinä valmistetaan myös lounas. Valmiina tulleiden tai itse valmistettujen ruokien lämpötiloja seurataan. Lämpötilat merkitään ylös.

Lämpimät ruoat laitetaan tarjolle lämpöalustalle. Kylmien ruokien, esim. maitotuotteiden esille panossa käytetään kylmäalusia. Ruokailuista jäljelle jäänyt ruoka siirretään pienempiin astioihin ja jäädytetään kylmäalustoilla. Ruokiin merkitään valmistuspäivämäärä ja ruoka säilytetään jääkaapissa korkeintaan seuraavaan päivään tai se pakastetaan.

Palvelukeskuksen asukkaat saavat osallistua ruoan valmistukseen yhdessä ohjaajien kanssa. Ruoan valmistukseen osallistuvat asukkaat kiinnittävät erityistä huomiota käsihygieniaan. Ruoan valmistuksessa käytetään kertakäyttösuojakäsineitä.

Aina ennen ruokailua asukkaat ohjataan käsien pesulle, jota ohjaajat valvovat. Ruokapöytien läheisyydessä ja keittiöissä on käsidesinfiointiainetta. Käsisaippuat ja suurin osa käsien desinfiointiaineista ovat automaattisissa annostelulaitteissa.

Elintarvikehuollon valvontaan on laadittu omavalvontasuunnitelma, joka on liitteenä 4.

2.4 Infektiotartuntojen ehkäiseminen

Vakavat infektioaudit voivat olla uhka asukkaiden ja henkilöstön turvallisuudelle. Erityisesti tämä koskee palvelukeskuksia, joissa on asukkaita, joiden immuniteetti on laskenut esim. iän ja kroonisten sairauksien seurauksena.

Palvelukeskus Ainolassa noudatetaan tarkkaa käsihygieniää ja tiloja siivotaan säännöllisesti. Ainolan 1. ja 2. kerroksissa on useampi desinfiointiaannosteluautomaatti tai pumppupullo. Toisessa kerroksessa on seinään kiinnitettyjä automaattisia desinfiointilaitteita.

Arkisin siivotaan 1. ja 2. kerroksen yleiset tilat, mukaan lukien molempien kerrosten kaikki wc-tilat. Päivittäin pyyhitään kaikki kahvat ja kädensijat. Päivittäisestä siivouksesta vastaa yksi työntekijä. Kerran viikossa Ainolassa käy ulkopuolinen siivooja, jolle kuuluvat mm. saunatilojen pesu ja vaativimmat siivouskohteet. Tehostetun palveluasumisen asukkaiden omien asuntojen siivouksesta vastaa asukas yhdessä ohjaajien kanssa. Tämän lisäksi siistijä siivoaa asukkaiden wc-tilat kerran viikossa.

Jos asukas sairastuu tarttuvaan infektioautiin, ei hän tule ruokailemaan yleisiin tiloihin, vaan ruokailee omassa huoneessaan. Häntä kehoitetaan välttämään oleskelua yhteisissä tiloissa. Henkilöstön keskuudesta sovitaan työntekijä, joka vastaa sairastuneen asiakkaan hoidosta. Hoidon aikana käytetään mm. kertakäyttöesiliinoja, kenkäsuojia, kertakäyttökäsihanskoja. Asiakkaan huoneen siivoukseen kiinnitetään erityistä huomiota. Tarvittaessa voidaan asiakas

siirtää asumaan 1. kerrokseen, jolloin voidaan välttää enemmän kontaktit muiden asiakkaiden kanssa.

Valmiussuunnitelma vakavien virusinfektioiden ehkäisemiseksi on liitteenä 5.

2.5 Paloturvallisuus

Palvelukeskuksessa on voimassa oleva pelastussuunnitelma. Suunnitelmassa on selvitetty paloturvallisuuden kannalta keskeiset toimintatavat ja ne ovat osana henkilöstön perehdytysuunnitelmaa. Asukkaiden kanssa tehdään säännöllisesti turvallisuuskävelyjä asukaskouksien yhteydessä. Myös työntekijät tekevät turvallisuuskävelyjä säännöllisesti useamman kerran vuodessa.

Palo- ja pelastussuunnitelma sekä turvallisuus selvitys ovat liitteenä 6.

2.6 Muut turvallisuusuhat

Kuurojen Palvelusäätiön palvelukeskukset sijaitsevat hyvin erilaisissa ympäristöissä. Ulkoisen uhan kohdistuminen palvelukeskukseen on näin ollen palveluntuottajasta riippumattomista syistä mahdollista.

Ulkopuoliseen uhan varalta on olemassa toimintaohje, joka on liitteenä 7.

2.7 Tietosuojaja

Kuurojen Palvelusäätiössä on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä, Doma Care.

Tietojärjestelmään on pääsy yksilöidyllä käyttäjätunnuksella, joka on suojattu salasanalla. Käyttöoikeuden ja sen laajuuden määrittelee palvelukeskuksen johtaja.

Tarkempi kuvaus sähköisten asiakastietojen suojauksesta on liitteessä 8.

3. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

3.1 Asiakkaan palvelua koskeva päätös

Asiakkaan saamat palvelut on kirjattu asiakkaan palvelusuunnitelmaan. Palvelusuunnitelmasta ja sen mukaisten palveluiden toteutumisesta vastaava henkilö on vastaava ohjaaja

Irja Karhu, puh. 040 838 2565, irja.karhu@kpsaatio.fi.

3.2 Palveluntoteuttamissuunnitelma

Asiakkaalle laaditaan ensimmäisten asumiskuukausien aikana palveluntoteuttamissuunnitelma. Suunnitelman laadintaan osallistuu asiakas ja mahdollisesti hänen läheisiään sekä kotikunnan sosiaalipalveluiden edustaja ja palvelukeskuksen henkilöstöä.

Palveluntoteuttamissuunnitelmassa määritellään asiakkaan ohjauksen painopistealueet sekä erityisesti lyhyen ja pitkän aikavälin tavoitteet ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Suunnitelma on rakennettu tukemaan arvolähtöisen ohjaustyön menetelmiä ja toimintaperiaatteita. Toiminnan lähtökohtana on asiakkaan omien arvojen ja tavoitteiden toteuttamisen tukeminen, toimintakyvyn ylläpitäminen ja kehittäminen sekä tavoitteiden toteutumisen säännöllinen arvioiminen. Palveluntoteuttamissuunnitelma kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään.

3.3 Asiakkaiden kohtelu ja itsemääräämisen tukeminen

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

Arjen ohjaustyön lähtökohtana on asiakkaan arvojen ja yksilöllisyyden kunnioittaminen. Arvolähtöisen toiminnan periaatteet pohjautuvat kognitiiviseen käyttäytymisterapiaan, jossa lähtökohtana ovat yksilön arvot ja tavoitteet. Arvolähtöisessä asiakastyössä asiakkaan ja työntekijän asema on tasa-arvoinen. Henkilöstöä koulutetaan hyväksyvään ja joustavaan asiakkaiden kohtaamiseen asiakkaan omaa vuorovaikutustapaa käyttäen. Myös asiakkaita ohjataan ottamaan vastuu omasta hyvinvoinnista henkilökohtaisen vastuunoton kautta.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumista tuetaan monipuolisesti yksilön omiin tavoitteisiin perustuvan suunnitelman kautta. Mikäli asiakkaan itsemääräämiskyky on alentunut tai siihen on olemassa riski, kirjataan palveluntoteuttamissuunnitelmaan keinot, joilla asiakkaan itsemääräämiskykyä vahvistetaan. Suunnitelman tavoitteiden mukainen toiminta kirjataan asiakashallintajärjestelmään ja tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti. Itsemääräämisoikeutta koskevat suunnitelmat päivitetään kuuden kuukauden välein.

3.3.1 Kehitysvammaisten asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Palvelut on järjestetty niin, että kehitysvammaisen henkilön ihmisarvoa, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakkaan yksilölliset toiveet, hänen mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa otetaan arjen ohjaustyössä huomioon. Hänen osallisuuttaan ja vaikuttamis- mahdollisuuksiaan tuetaan, kuten kappaleessa 3.3 on kuvattu. Palvelukeskus Ainolassa tehdään erityishuollon asiakkaille itsemääräämisoikeutta tukeva suunnitelma Helsingin kaupungin IMO-käsikirjan ja ohjeiden mukaisesti.

3.4 Asiakkaan itsemääräämisen rajoittaminen

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 omia tavoitteiden toteutumista ja jokaisen mielekästä arkea. Tämä vähentää tarvetta itsemääräämisen rajoittamiseen.

3.4.1 Kehitysvammaisten henkilöiden itsemääräämisen rajoittaminen

Rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää ainoastaan silloin kun kehitysvammaisen henkilö ei pysty ymmärtämään käyttäytymisensä seurauksia, eikä tekemään hoitoaan tai huolenpitoaan koskevia ratkaisuja. Rajoitustoimenpiteiden käyttämisen edellytyksenä on, että se välttämätöntä hänen tai muiden henkilöiden terveyden tai turvallisuuden takaamiseksi tai merkittävien omaisuusvahinkojen välttämiseksi.

Kuurojen palvelusäätiössä käytössä oleva asiakaskohtainen päätös rajoittamistoimenpiteistä on liitteenä 9. Käytetyt rajoittamistoimenpiteet kirjataan asiakkaan tietoihin asiakastieto-järjestelmässä ja tilastoidaan.

3.5 Asiakkaan ja läheisten osallisuus

Asiakkailla ja heidän omaisillaan on tärkeä rooli palvelukeskuksen toiminnan sisällön kehittämisessä. Asiakasselvitysten ja omaisille tehtävien tyytyväisyyskyselyiden tuloksia käytetään aktiivisesti toiminnan kehittämiseen. Keväällä 2015 toteutettiin asumispalveluasiakkaiden omaisille kysely palveluidemme laadusta. Kyselyä suunnittelevassa työryhmässä oli mukana omaisten edustaja. Säätiössä toimii myös valtakunnallinen omaisten raati. Omaiskyselyn tulosten mukaan omaiset olivat hyvin tyytyväisiä säätiön toimintaan.

Palvelukeskus Ainolassa järjestetään kaksi kertaa vuodessa yhteinen tapahtuma omaisille ja asiakkaille. Asiakkaiden omaohjaajat pitävät säännöllistä yhteyttä asiakkaan omaisten kanssa. Palvelukeskus Ainolassa ei ole vierailuaikoja, vaan asiakkaan omaiset ja läheiset ovat aina tervetulleita Ainolaan. Tarvittaessa omaisilla on mahdollisuus yöpyä Ainolassa.

3.6 Asiakkaan oikeusturva

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle. Muistutus käsitellään palvelukeskuksen johtajan ja palvelujohtajan toimesta. Muistutus käsitellään kahden viikon kuluessa ja tieto muistutuksen käsittelystä toimitetaan asiakkaalle käsittelyn jälkeen mahdollisimman pian. Tieto käsittelystä ja tehdyistä päätöksistä tuodaan säätiön keskustoimiston johtoryhmään.

Sosiaalihuoltolain mukainen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

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

Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet Kuurojen Palvelusäätiössä: Ilmoitus tehdään kirjallisena ja toimitetaan oman palvelukeskuksen johtajalle, joka vastaa ilmoituksen eteenpäin toimittamisesta laissa määritellyllä tavalla. Ilmoitus toimitetaan myös tiedoksi palvelujohtajalle.

Palvelukeskus Ainolassa muistutus osoitetaan:
Johtaja Eeva-Marja Loukola, Puotilan metrokatu 4 A, 00910 Helsinki
puh. 040 508 2646, eeva-marja.loukola@kpsaatio.fi

Helsingin sosiaaliasiamies

Palvelualue koko Helsinki

Neuvonta puh. 09 3104 3355
ma, ke ja to klo 9-11.30, ti klo 12-14.30

Suojattua sähköpostia voi lähettää sosiaali- ja potilasasiamiehille [linkin](#) kautta osoitteeseen sosiaali.potilasasiamies@hel.fi

Henkilökohtaisesta tapaamisesta tulee aina sopia etukäteen.

Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki
PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Sosiaali- ja potilasasiamiehet

Anneli Ahola, Sari Herlevi, Anna Holmström ja Teija Tanska.

Vantaan sosiaaliasiamies

Potilas- ja sosiaaliasiamies, puh. 09 8392 2537

Osoite: Asematie 10 A, 2 krs, 01300 Vantaa

Neuvontaa puhelimitse, henkilökohtainen käynti ajanvarauksella

Järvenpään sosiaaliasiamies

Sosiaaliasiamies

Marja-Liisa Palosaari, p. 040 314 3325, marja-liisa.palosaari@keusote.fi

Asiakastapaamiset vain ajanvarauksella.

Nurmijärven sosiaaliasiamies

Marja-Liisa Palosaari, p. 040 314 3325, s-posti marja-liisa.palosaari (at) keusote.fi

4. PALVELUN SISÄLTÖ

4.1 Asumispalvelut

Kuurojen Palvelusäätiön palvelukeskuksissa asiakkaat saavat ohjausta päivittäisissä asumiseen liittyvissä toiminnoissa, kuten liikkumisessa, pukeutumisessa, henkilökohtaisessa hygieniassa, ruuan valmistuksessa ja siivouksessa. Elämänhallinnan ja arjen sujuvuuden tukeminen toteutetaan yksilöllisesti asukkaan tarpeista lähtien. Asiakkaan tuen- ja palveluntarve vaihtelee määrältään ja sisällöltään. Palvelukeskuksen laaja palveluvalikko ja joustava palvelu mahdollistavat tämän huomioimisen asukkaiden arjessa. Erytisen merkittävää on viittomakielen ja yksilöllisen vuorovaikutustavan huomioiminen ohjauksessa ja tavoitteita asetettaessa.

Kokonaisuudessaan palveluasumisen tavoitteena on tukea asiakkaan mahdollisimman itsenäistä selviytymistä, fyysistä ja psyykkistä toimintakykyä sekä sosiaalisten suhteiden ylläpitämistä ja luomista. Asiakkaiden ollessa viittomakielisiä korostuu arjessa myös vertaisryhmän merkitys.

Palvelukeskus Ainolan asumispalvelut muodostuvat ympärivuorokauden valvotusta tehostetusta palveluasumisesta (luvanvaraiset palvelut) sekä itsenäisemmästä tuetusta asumista (palveluasuminen, ilmoituksen varaiset palvelut). Tehostettu palveluasuminen on järjestetty ryhmäasuntomuotoisena ja asukkaita on 15. Lähes kaikki asukkaat (13) ovat tulleet vammaispalvelulain mukaisin päätöksin. Kahdella asukkaalla on kehitysvammahuollon erityishuoltopäätös. Asukkaat tarvitsevat, osa hyvinkin intensiivistä, ohjausta ja tukea arjen askareissa sekä tukea ja vahvistusta vapaa-ajantoimintoihin osallistumisessa ja sosiaalisissa suhteissa. Haasteellista käyttäytymistä pyritään vähentämään asiakkaan arvoihin perustuvalla ja yksilöllisyyttä huomioivalla ohjauksella sekä rohkaisemalla ja vahvistamalla asukkaiden itseilmaisua, esim. keskustelulla, piirtämisellä tai toiminnallisuudella. Osalla asukkailla on kehitysvammaisuutta ja autismikirjoon kuuluvia piirteitä. Muutamalla asukkaalla on diagnosoitu mielenterveysongelma. Kaikkia asukkaita yhdistää viittomakieleen, tukiviittomiin tai viitottuun Suomeen perustuva kommunikointi. Joidenkin kanssa kommunikoinnin tukena käytetään kuvia.

Palveluasumisen asukkaat, tällä hetkellä kuusi (6) asukasta, asuvat itsenäisesti ja saavat ohjausta ja tukea palvelusuunnitelman mukaisesti tarvittaessa kaikkina vuorokauden aikoina. Palveluasunnot sijaitsevat ympärivuorokauden valvotun ryhmäkodin kanssa samassa kiinteistössä tai lähialueella.

4.2 Päivätoiminta

Palvelukeskus Ainola järjestää päivätoimintaa vaikeavammaisille (kuurot ja kuurosokeat kehitysvammaiset ja mielenterveyskuntoutujat) sekä viittomakielisille vanhuksille.

Palvelukeskus Ainolassa järjestämään vammaispalvelulain mukaiseen päivätoimintaan osallistuu tällä hetkellä kahdeksan asiakasta. Päivätoiminta tarjoaa viittomakielisille kehitysvammaisille,

autismikirjon piirteitä omaaville, kuurosokeille ja muille kommunikoinnissa erityistä tukea tarvitseville mielekästä ryhmämuotoista toimintaa ja yksilöllistä ohjausta arjen elämän taidoissa. Päivätoiminnan ohjelma sisältää mm. työtoimintaa, retkiä, tutustumista ympäröivään yhteiskuntaan osallistumalla esim. tapahtumiin, käynneillä virastoissa jne. Ryhmässä olemisen ja sosiaalisen kanssakäymisen harjoittelu on olennainen osa päivätoimintaa. Päivätoimintaa järjestetään viitenä päivänä viikossa.

Viittomakielisten vanhusten päivätoiminnassa on mukana noin 10 asiakasta, joista viikoittaisessa ryhmätapaamisissa Helsingissä käy 5-8 vanhusta. Porvoon päivätoiminta kokoontuu neljä kertaa puolessa vuodessa ja siellä on asiakkaita 3-4. Molempien ikääntyneiden päivätoimintaryhmien kommunikointikieli on viittomakieli. Vanhusten päivätoiminnot ylläpitävät toimintakykyä ja tuovat vireyttä ja iloa arkeen sekä vahvistavat vanhusten pärjäämistä kotona.

4.3 Työtoiminta

Kaikki säätiön palvelukeskukset järjestävät monipuolista työtoimintaa asiakkailleen. Työtoiminta voi olla palvelukeskuksessa tehtävää työtä tai palvelukeskuksen ulkopuolella tapahtuvaa työskentelyä, esimerkiksi kaupan eri tehtävissä.

Palvelukeskus Ainolan työtoimintaa toteutetaan Ainolan arjessa. Asiakkaat osallistuvat arjen työtehtäviin, esim. yhteiseen pyykkihuoltoon ja yhteistilojen siistinä pitämiseen, kaupassa ja tukussa käyntiin. Työtoimintaa, josta maksetaan työtoimintarahaa, tekee neljästä viiteen asumispalvelujen asiakasta.

Vaikeavammaisten päivätoiminnan asiakkaat osallistuvat erilaisiin töihin palvelukeskuksen ulkopuolella muutaman tunnin viikossa. Tehtäviä ovat esim. kaupoissa tapahtuvaa hyllytystä, pullon palautustyöt, vaatteiden järjestelyä. Asiakkaat eivät saa korvausta tehdystä työstä.

5. HYVINVOINTIA, KUNTOUTUMISTA JA KASVUA TUKEVA TOIMINTA

5.1 Asiakkaan kommunikaatio ja sosiaalinen vuorovaikutus

Asiakkaan osallisuus yhteiskunnassa ja sosiaalisten suhteiden luominen mahdollistetaan tukemalla asiakkaan yksilöllistä kommunikaatiotapaa ja toiminnan yhteisöllistä luonnetta. Henkilöstön viittomakielentaito on keskeisessä osassa palveluntuotannossa. Toimihenkilö sitoutuu suorittamaan 36 kk:n kuluessa työsuhteen alkamisesta näyttömuotoisen suomalaisen viittomakielen hallinta (SVK) -tutkinnon osan (arviointitasot 1, 2 ja 3) arviointituloksella vähintään 1.

Palvelukeskus Ainolan vahva viittomakielinen ympäristö tukee hyvin asiakkaan kommunikointia ja vuorovaikutusta. Hieman yli 40 % Ainolan työntekijöistä on äidinkieleltään viittomakielisiä kuuroja. Kuvien käyttö kommunikoinnissa on erityisen tärkeää kehitysvammaisten ja autististen asiakkaiden kanssa. Kuurosokeiden asiakkaiden kanssa keskustellaan tarvittaessa kädestä käteen viittomalla. Palvelukeskus Ainolan henkilöstöstä osa on saanut erityiskoulutusta kuurosokean kohtaamiseen ja kommunikointiin. Päivittäistä sosiaalista vuorovaikutusta vahvistetaan ryhmätoiminnoissa sekä yhteisillä retkillä ja tapahtumiin osallistumisilla.

5.2 Kuntoutus

Asiakkaan fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti asiakkaan palvelusuunnitelmapalaverien yhteydessä. Palvelukeskus Ainolassa on käytössä kehitysvammaisten RAI-toimintakykymittari. Asiakkaan hyvinvointia ja kuntoutumista koskevat tavoitteet kirjataan asiakkaan palvelusuunnitemaan. Tavoitteiden toteutumisen seuranta toteutetaan DomaCare-asiakashallintaohjelmiston avulla.

5.3 Ulkoilu ja liikunta

Kuurojen Palvelusäätiön visio on tukea kuurojen ja kuurosokeiden sujuvaa arkea ja hyvää elämää. Monimuotoiseen ja toimintakykyä tukevaan arkeen kuuluu riittävä ulkoilu ja liikunta.

Palvelukeskus Ainolassa liikuntaa ja ulkoilua toteutetaan useamman kerran viikossa mm. osana vaikeavammaisten päivätoimintaa. Kuntosaliliikunta, uinti ja kävelylenkit ovat suosituimmat liikuntamuodot. Palveluasumisen asiakkaiden kanssa vapaa-ajan ulkoilu ajoittuu pääsääntöisesti viikonloppuihin. Asiakkaiden kanssa suositetaan arkiliikkumista, käydään kävellen mm. apteekissa ja lähikaupassa. Erityisesti kesäaikaan liikunta painottuu ulkoliikuntaan. Osa asukkaista osallistuu vuosittain tehtävälle Himoksen hiihtomatkalle.

5.4 Apuvälineiden käytön tukeminen

Palvelukeskus Ainolassa asiakkaiden käyttämiä apuvälineitä ovat neljän asiakkaan käyttämät kuulokojeet. Yhdellä asiakkaalla on käytössä valkoinen keppi.

Työvuorossa olevat ohjaajat huolehtivat apuvälineiden kunnosta. Kuulolaitteet puhdistetaan säännöllisesti laitevalmistajan ohjeiden mukaisesti. Laitteiden toimivuus tarkistetaan päivittäin.

Apuvälineistä vastaava henkilö on vastaava ohjaaja

Irja Karhu, Puotilan metrokatu 4, 00910 Helsinki, puh. 040 838 2565, irja.karhu@kpsaatio.fi

5.5 Ravitsemus

Asiakkaita ohjataan terveelliseen ruokavalioon ja avustetaan tarvittaessa myös ruuan valmistuksessa. Palvelukeskusten ateriapalvelu on järjestetty siten, että niissä on joko valmistuskeittiö tai vaihtoehtoisesti asiakkaille tarjotaan ulkopuolisen palveluntuottajan valmistamat ateriat.

Palvelukeskus Ainolassa lounas tulee arkipäivisin Keskuspuiston ammattikoulun ruokapalvelusta. Kerran viikossa on kasviruokapäivä ja kerran viikossa kalaruoka.

Päivällinen ja viikonlopun ateriat sekä päivittäiset aamiaiset ja iltapalat valmistetaan Ainolassa.

Kaikissa aterioissa huomioidaan asiakkaiden erityisruokavaliot. Ruokavalioiden toteutuksessa noudatetaan ruokavalioihin liittyviä ohjeita, esim. keliakikön ruoka-aineiden säilytys ja käyttö.

5.6 Hygieniäkäytännöt

Palvelukeskus Ainolassa asiakkaat vastaavat omasta siivous-, jäte- ja pyykkihuollosta yhdessä ohjaajien kanssa. Asiakkaita ohjataan oman huoneen siivouksessa, pyykkihuollossa ja henkilökohtaisen hygienian hoidossa. Palvelukeskuksessa käy kerran viikossa ulkopuolinen siivooja, joka huolehtii yleisten tilojen siivouksesta ja mm. sauna- ja pesutilojen siivouksesta ja henkilökunnan sosiaalitilojen siivouksesta. Palvelukeskuksen yöohjaajat tekevät jonkin verran siivoustöitä rauhallisina vuorokaudenaikoina.

Ainolan henkilöresursseissa on yksi avustaja, jonka tehtäviin kuuluu Ainolan tilojen siistiminen ja asukashuoneiden wc-tilojen siistiminen päivittäin. Ainolassa käy päivittäin työtoiminnan asiakas, jonka tehtäviin kuuluu mm. kevyttä siivousta ja tavaroiden järjestelyä.

Palvelukeskus Ainolan tiloissa on käytössä automaattiset käsisäippua-automaatit. Niitä on jokaisessa wc-tilassa, saunatilassa ja keittiöissä. Käsidesiautomaatteja on wc-tiloissa, keittiöissä ja yleisissä tiloissa. Hygieniatarvikkeita hankitaan pääasiassa tukkutoimittajalta. Tarvikkeita säilytetään lukituissa varastoissa.

Hygieniapalveluiden vastuhenkilö on ohjaaja

Sari Hirvensalo, Puotilan metrokatu 4, 00910 Helsinki, puh. 040 582 0506,

sari.hirvensalo@kpsaatio.fi.

5.7 Asiakkaiden terveyden- ja sairaudenhoito

Asiakkaan hoitosuunnitelmassa on määritelty millä tavalla huolehditaan asiakkaan perushoidosta, mahdollisten pitkäaikaissairauksien ja muun ei-kiireellisen hoidon järjestämisessä. Hoitosuunnitelmat päivitetään säännöllisesti.

Palvelukeskuksessa on ohjeistus kiireellisen sairaalahoidon järjestämiseksi (liite 10) ja yllättävien kuolemantapausten varalta (liite 11).

Palvelukeskus Ainolan asiakkaat käyttävät pääasiassa julkisen terveydenhuollon palveluita. Helsingin ulkopuolisilta asiakkailta pyydetään maksusitoumus Helsingin kaupungin terveysasemalle. Palvelukeskus Ainolan terveysasema on Myllypuron terveysasema. Ainolan ohjaajat voivat tarvittaessa konsultoida vammaisneuvolan lääkäriä, kuurojen psykiatrisen poliklinikan työntekijöitä, Rinnekodin lääkäriä ja psykologia sekä tarvittaessa yksityisiä lääkäreitä. Päivystysaikana käytetään Malmin tai Herttoniemen sairaaloiden päivystysvastaanottoja tai yksityistä lääkäriasemaa.

Asiakkaiden terveyden- ja sairaudenhoidosta vastaava henkilö on vastaava ohjaaja, sairaanhoitaja

Irja Karhu, Puotilan metrokatu 4 A, 00910 Helsinki, puh. 040 838 2565, irja.karhu@kpsaatio.fi

5.8 Asiakkaiden lääkehoito

Palvelukeskuksen asiakasrakenteella on suuri merkitys myös lääkehoidolliseen toimintaan. Nämä palvelukeskuskohtaiset erityispiirteet on otettu huomioon toimipisteen lääkehoito-suunnitelmassa. Palvelukeskuskohtainen lääkehoitosuunnitelma (liite 11) sisältää mm. lääkehoidon toimintatavat, lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, henkilöstön vastuut, lupakäytännöt sekä dokumentoinnin ja tiedonkulun.

Palvelukeskus Ainolassa ohjaajat jakavat asukkaiden lääkkeitä asukkaiden omiin dosetteihin. Lääkkeiden jako tehdään osittain sunnuntaisin ja tarkistukset maanantaiaamuisin. Osa asukkaista jakaa omat lääkkeensä, jotka ohjaajat tarkistavat. Käytössä on kaksoistarkistus, jossa toinen ohjaaja tarkistaa toisen ohjaajan jakamat lääkkeet. Ohjaajat varmistavat, että asukkaat saavat ja ottavat lääkkeensä ohjeiden mukaisesti.

Kaikki palvelukeskuksessa työskentelevät ohjaajat ovat suorittaneet Lop- tai MiniLop-lääketerinin. Lääkäripalvelu Doctagonin lääkäri on tarkistanut ja hyväksynyt lääkehoito-suunnitelman sekä myöntänyt lääkeluvat Ainolan työntekijöille.

Lääkehoitosuunnitelma on liitteenä 12.

Lääkehoidon vastuuhenkilö on vastaava ohjaaja, sairaanhoitaja Irja Karhu,

Puotilan metrokatu 4, 00910 HKI, puh. 040 838 2565, irja.karhu@kpsaatio.fi

5.9 Asukkaiden rahavarojen hoito

Kuurojen Palvelusäätiön johtoryhmä on 26.4.2001 antanut yleisohjeen asiakkaiden rahavarojen hoitamisesta. Asiakkaan varoista huolehtiminen kuuluu ensisijaisesti asiakkaalle itselleen, hänen omaiselleen (valtakirja) tai edunvalvojalle. Asiakkaan, hänen omaisensa tai edunvalvojan valtuuttamana Palvelukeskuksessa voidaan osallistua asiakkaan päivittäisten raha-asioiden hoitoon valtuutuksessa sovitulla tavalla.

Raha-asioiden hoitamisessa noudatetaan yllä mainittua johtoryhmän pysyväismääräystä ja Suomen kuntaliiton yleiskirjettä 27.1.2000, 4/80/2000, Asiakkaiden omien rahavarojen käsittely sosiaali- ja terveystoimessa.

Sopimus asiakkaan raha-asioiden hoidosta on liitteenä 13.

Palvelukeskus Ainolassa asukkaiden rahoja säilytetään lukitussa kaapissa, jossa on jokaisen asukkaan henkilökohtainen rahakukkaro. Vaatteiden, henkilökohtaisten tarvikkeiden hankkimista varten ohjaajat pyytävät asukkaan edunvalvojalta rahaa hankintoja varten. Asukkaiden rahojen käytöstä pidetään kirjanpito asiakastietojärjestelmän DomaCare avulla.

5.10 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Palvelukeskus Ainola tekee tiivistä yhteistyötä kuntien sosiaalitoimen vammaistyön sekä vanhustyön edustajien kanssa. Sosiaalitoimen edustajien kanssa määritellään asiakkaan palvelutarve ja laaditaan yhteistyössä asiakkaan palvelusuunnitelma.

Pääkaupunkiseudulla kokoontuu säännöllisesti, 2-3 kertaa vuodessa, kuurojen parissa työskentelevien ammattilaisten ryhmä. Ryhmässä käydään läpi ajankohtaisia asioita ja viittomakielisten henkilöiden palvelutarvetta sekä palvelujen satavuutta. Palvelukeskus Ainolasta ryhmän jäsenenä on vastaava ohjaaja ja/tai johtaja.

Asiakkaiden hyvinvoinnin tukemiseksi ja henkilöstön osaamisen lisäämiseksi yhteistyötä tehdään mm. Autismisäätiön ja Rinnekotisäätiön kanssa. Heidän kanssa yhteistyö perustuu tiedon jakamiseen ja toisilta oppimiseen.

6. HENKILÖSTÖ

6.1 Henkilöstörakenne

Kuurojen Palvelusäätiössä työskenteli vuoden 2016 lopussa 233 työntekijää. Henkilöstöpolitiikan kulmakiviä ovat palvelukeskusten ohjaajien moniammatillinen koulutus rakenne. Ohjaajien monipuolinen ammatillinen osaaminen mahdollistaa asiakkaiden tarpeiden kokonaisvaltaisen huomioimisen. Palvelukeskuskohtaiseen henkilöstörakenteeseen vaikuttaa asiakkaiden toimintakyky ja ohjauksen sisällölliset tarpeet.

Palvelukeskus Ainolan henkilöstörakenne on kuvattu liitteessä 14.

6.2 Sijaisten käyttö

Kuurojen Palvelusäätiössä on käytössä varahenkilöjärjestelmä. Osaan palvelukeskuksiin on palkattu vakituiseen työsuhteeseen varahenkilöitä, jotka sijaistavat äkillisissä poissaoloissa muuta henkilöstöä. Palvelukeskuksissa on myös ryhmä osa-aikaisia työntekijöitä, joita voidaan kutsua tarvittaessa töihin. Palvelukeskuksen vastuuhenkilö vastaa siitä, että sijaisten turvallisuus-, lääke- ja vuorovaikutus-osaaminen ovat työtehtävien edellyttämällä tasolla.

6.3 Rekrytointi

Osaava ja motivoitunut henkilöstö on Kuurojen Palvelusäätiön strategiassa määritelty yhdeksi perustehtävän toteuttamisen lähtökohdaksi. Rekrytointia tehtäessä kiinnitetäänkin erityistä huomiota hakuprosessiin, sen kattavuuteen ja sisältöön sekä työntekijäehdokkaiden haastatteluun. Hyvin suunniteltu ja valmisteltu rekrytointiprosessi kasvattaa onnistuneen henkilöstövalinnan todennäköisyyttä.

Rekrytointia kuvataan yksilöidymmin liitteenä 15 olevassa henkilöstöohjelmassa.

6.4 Henkilöstön perehdyttäminen

Uuden henkilön tullessa säätiön palvelukseen tai työntekijän palatessa työhön pitkän poissaolon jälkeen työhön perehtymisellä on suuri merkitys työn laadukkuudelle. Ensisijainen vastuu perehdyttämisestä on työntekijän lähiesimiehellä. Hän huolehtii säätiön yhteisen perehdyttämis-

suunnitelman mukaisesti työntekijän perehtymisestä. Säätiössä järjestetään myös vuosittainen eri palvelukeskuksien henkilölle yhteinen perehdyttämispäivä. Tällöin perehdytään erityisesti säätiön arvoihin, toimintaperiaatteisiin ja laadunhallintaan.

Perehdyttämistä on kuvattu yksityiskohtaisemmin liitteessä 15.

6.5 Henkilöstön osaamisen kehittäminen

Osaava ja motivoitunut henkilöstö on Kuurojen Palvelusäätiössä strategian toteuttamisen kulmakiviä. Henkilöstön vuorovaikutusosaaminen, ohjaustaidot ja työturvallisuusosaaminen ovat jatkuvan päivityksen kohteena. Kuurojen Palvelusäätiössä on laadittu koulutussuunnitelma osana henkilöstöohjelmaa, joka on tämän asiakirjan liitteenä 15.

7. TOIMITILAT

Kuulovammaisille, näkövammaisille ja kuurosokeille järjestettävissä palveluissa ympäristön turvallisuus ja esteettömyys ovat palveluiden laadun kannalta erittäin tärkeitä. Palvelukeskuksen tilasuunnittelussa on otettu huomioon asukkaiden aistien ja apuvälineiden käytön aiheuttamat erityistarpeet.

7.1 Kuvaus Palvelukeskuksen tiloista

Palvelukeskus Ainolan asunnot ovat esteettömiä ja inva-mitotettuja. Joissakin asunnoissa on oma keittiö ja parveke. Ryhmäasuntojen, tehostetun palveluasumisen asuntojen koot vaihtelevat 20,5 m² - 52 m². Henkilökohtaisten huoneiden lisäksi asukkailla on käytössään kaksi olohuonetta ja yhteinen keittiö- ja ruokailutila, wc-tiloja, pyykkihuone, varastotilaa. Tehostetun palveluasumisen kerroksessa yhteisiä tiloja on yhteensä noin 279,5 neliötä. Asukkaiden käytössä on lisäksi ensimmäisen kerroksen yhteiset tilat (olohuone, ruokailutila, keittiö, askartelutila, sauna, pesuhuone, varasto ym. tilat) yhteensä 267 neliötä. Kaikissa asunnoissa on nettiyhteydet sekä yhteisissä tiloissa langaton WLAN. Näiden tilojen lisäksi Palvelukeskus Ainolassa on henkilöstön sosiaalitiloja ja toimistotiloja yhteensä noin 61 neliötä.

Palvelukeskus Ainolalla on tällä hetkellä kuusi itsenäisen asumisen palveluasuntoa. Ne ovat kooltaan 27 - 49 m².

Palvelukeskus Ainolassa on käytössä Anvia Securi –hälytysjärjestelmä sekä –kulunvalvonta-järjestelmä. Järjestelmä on uusittu 2014. Ovivalvonta, avustajakutsu- ja henkilöturvajärjestelmä on toteutettu 9Solutions IPCS -järjestelmällä. Se kattaa 1. krs:n pesu- ja askartelutilat, sekä koko 2. krs:n asuntokohtaisella paikannuksella, sekä Louhelan vaikeavammaisten päivätoiminnan tilat. Ovivalvontajärjestelmä toimii osana henkilöturva- ja avustajakutsujärjestelmää. Anvia Securi Oy:llä toimii 24 h/vrk vikailmoitusten vastaanotto, joka vastaanottaa ja huolehtii huolto-toimenpiteet asiakkaan huoltosopimuksessa määriteltyjen tehtävien mukaisesti. Vikatapauksissa vasteaika on seuraavana arkipäivänä.

Asiakkailla on huoneissaan hoitajakutsulaitteet. Kutsu menee ohjaajien puhelimiin, joissa näkyy mistä huoneesta/tilasta kutsu on tullut.

Selvitys tiloista ja asuinhuoneista on liitteenä 16.

7.2 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Palvelukeskus Ainolassa on käytössä verenpainemittari ja verensokerimittari. Asukkaiden verenpaineita seurataan lääkärin antamien ohjeiden mukaan sekä myös säännöllisin ajoin. Yhdellä asukkaalla on insuliinihoitoinen diabetes ja yhdellä tablettihoitoinen. Heidän verensokeriarvojaan seurataan lääkärin antamien ohjeiden mukaisesti ja tiedot kirjataan DomaCare-asiakastieto-järjestelmään.

Terveysthuollon laitteista vastaava henkilö on vastaava ohjaaja, sairaanhoitaja Irja Karhu, Puotilan metrokatu 4, 00910 Helsinki. Puhelin gsm 040 838 2565, irja.karhu@kpsaatio.fi

8. OMAVALVONNAN SEURANTA

8.1 Omavalvonnan organisointi

Palvelukeskuskohtaisen omavalvonnan vastuuhenkilöinä toimivat johtaja ja vastaava ohjaaja. He vastaavat oman palvelukeskuksensa omavalvontasuunnitelman päivittämisestä, seurannasta ja viestinnästä henkilöstölle.

Palvelujohtaja koordinoi omavalvontasuunnitelman säätötasoista kokonaisuutta. Hän vastaa omavalvontaprosessin ohjauksesta ja neuvonnasta, sekä omavalvonta-suunnitelman säätötasoisesta ylläpidosta. Omavalvonnan kokonaissuunnittelu toteutetaan yhteistyössä laajennetun johtoryhmän ja Kuurojen Palvelusäätien asiantuntijoiden kanssa.

9. LAADUNHALLINTA

Kuurojen Palvelusäätien perustehtävä on edistää kuurojen ja kuurosokeiden ihmisten hyvinvointia ja osallisuutta tarjoamalla yksilöllisiä ammatillisia erityispalveluita, viittomakielistä vuorovaikutusta, yhteisöllisyyttä ja vertaistukea. Laadunhallinnan tavoitteena on mahdollistaa tämän tehtävän onnistunut toteuttaminen. Laatu ylläpidetään laatimalla aktiivisesti tarvittavia toimintasuunnitelmia ja selvityksiä asukkaiden ohjaustyön tueksi, esimerkkinä toimintasuunnitelma haasteellisesti käyttäytyvän asiakkaan kohtaamiseen.

9.1 Sidosryhmien rooli laadunhallinnassa

Kuurojen Palvelusäätien laadunhallinta tehdään yhteistyössä sidosryhmien kanssa. Jokaisella palvelukeskuksella on neuvottelukunta, jossa on kunnan, yleensä kunnan sosiaali- ja terveystoimen tai vammaispalveluiden edustaja, omaisten edustaja, yhteistyökumppaneiden

edustajat sekä henkilöstöedustaja. Sidosryhmiltä kerätään palautetta myös säännöllisillä palautekyselyillä.

Viittomakielisten henkilöiden palveluiden järjestämisessä on tärkeää huomioida myös asiakasryhmä kieli- ja kulttuurivähemmistönä. Vertaisryhmän merkitys on monelle asukkaalle suuri. Aktiivinen yhteistyö kuurojen yhteisön ja yhdistysten kanssa mahdollistaa kulttuurillisen yhteyden säilymisen asumispalveluissa. Myös henkilöstön kulttuuritietoisuuteen kiinnitetään jatkuvaa huomiota.

Sidosryhmäyhteistyön tavoitteena on toimintaympäristön muutosten hallinta ja toimialan kehittäminen aktiivisessa yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa.

Vuonna 2014 säätiössä toteutettiin kuntakysely, jonka tiivistetyt tulokset ovat nähtävissä säätiön [www-sivuilla](http://www.sivuilla) www.kpsaatio.fi.

9.2 Henkilöstön rooli laadunhallinnassa

Henkilöstö on myös aktiivisesti mukana toiminnan kehittämisessä. Henkilöstön hyvinvointia ja osaamista arvioidaan säännöllisesti. Henkilöstöhallinnon ja henkilöstön hyvinvointia tukevat tavoitteet ovat kirjattuna säätiön henkilöstöohjelmaan ja tasa-arvosuunnitelmaan. Ohjelmaa ja siihen kirjattujen osatavoitteiden toteutumista arvioidaan vuosittain. Henkilöstöohjelma ja tasa-arvosuunnitelma päivitetään joka kolmas vuosi yhdessä henkilöstön kanssa. Henkilöstön osallisuutta toiminnan kehittämisessä pidetään yllä myös työntekijöiden ja työnantajan yhteistoimintaa tukevilla rakenteilla. Palvelukeskuksissa on aktiivisesti toimivat yt-neuvottelukunnat. Henkilöstöltä kerätään palautetta toiminnasta joka toinen vuosi toteutettavassa henkilöstökokouksessa.

9.3 Asiakkaiden ja omaisten rooli laadunhallinnassa

Asiakkaitten ja omaisten rooli laadunhallinnassa on kuvattu kohdassa 3.5.

9.4 Asiakaspalautteen käsittely

Asiakkailla on mahdollisuus arvioida saamiaan palveluita palvelusuunnitelman tarkastusten yhteydessä. Arjen ohjaustyössä syntyy tilanteita, joissa asiakkaan ja ohjaajan näkökulma eroavat toisistaan. Nämä tilanteet voivat olla asiakkaille ja ohjaajille henkisesti raskaita. Tilanteita varten on lomake, jota käytetään ristiriitatilanteiden ratkaisemiseksi silloin, kun asiakas on tuonut esille tyytymättömyyden saamaansa palveluun. Asiakaspalautelomake on liitteenä 15.

Asiakaspalautte käsitellään palvelukeskusten esimiesten toimesta kahden viikon kuluessa ja tieto palautteen käsittelystä toimitetaan asiakkaalle käsittelyn jälkeen mahdollisimman pian.

Oma-ohjaussuunnitelman hyväksyminen

Helsingissä

Eeva-Marja Loukola
Palvelukeskus Ainolan johtaja

Oma-ohjaussuunnitelman vahvistaminen

Tämä oma-ohjaussuunnitelma on vahvistettu Kuurojen Palvelusäätiön keskustoimiston johtoryhmän kokouksessa 21.4.2015

Jouni Riihimäki

palvelujohtaja

Oma-ohjaussuunnitelma päivitetty toukokuussa 2016

Eeva-Marja Loukola
Palvelukeskus Ainolan johtaja

Oma-ohjaussuunnitelma päivitetty heinäkuussa 2017

Eeva-Marja Loukola
Palvelukeskus Ainolan johtaja

Oma-ohjaussuunnitelma päivitetty heinäkuussa 2018

Oma-ohjaussuunnitelma päivitetty helmikuussa 2019

Eeva-Marja Loukola
Palvelukeskus Ainolan johtaja