



KUUROJEN PALVELUSÄÄTIÖ sr
DÖVAS SERVICESTIFTELSE sr

PALVELUKESKUS
ÅVIK

Omavalvontasuunnitelma 2020



KUUROJEN PALVELUSÄÄTIÖ sr
DÖVAS SERVICESTIFTELSE sr

Ilkantie 4
00400 HELSINKI
puh. (09) 580 3860
keskustoimisto@kpsaatio.fi
www.kpsaatio.fi



Sisällysluettelo

LIITTEET	5
1. TOIMINTAYKSIKÖN TIEDOT	6
1.1. TOIMINTAYKSIKÖN PERUSTIEDOT	6
1.2. KUUROJEN PALVELUSÄÄTIÖN TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	6
2. RISKIENHALLINTA	6
2.1 TYÖSUOJELU	7
2.2 ASIAKKAIDEN HAASTEELLISEN KÄYTTÄYTYMISEN HALLINTA	7
2.3 ELINTARVIKEHYGIENIA	7
2.4 INFEKTIOtartuntojen ehkäiseminen	7
2.5 PALOTURVALLISUUS	8
2.6 MUUT TURVALLISUUSUHAT	8
2.7 TIETOSUOJA	8
3. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	8
3.1 ASIAKKAAN PALVELUA KOSKEVA PÄÄTÖS.....	8
3.2 PALVELUSUUNNITELMA.....	9
3.3 ASIAKKAIDEN KOHTELU JA ITSEMÄÄRÄÄMISEN TUKEMINEN.....	9
3.3.1 Kehitysvammaisten asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	9
3.4 ASIAKKAAN ITSEMÄÄRÄÄMISEN RAJOITTAMINEN	9
3.4.1 Kehitysvammaisten henkilöiden itsemääräämisen rajoittaminen	10
3.5 ASIAKKAAN JA LÄHEISTEN OSALLISUUS.....	10
3.6 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA	10
3.7 SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAINEN HENKILÖKUNNAN ILMOITUSVELVOLLISUUS	10
4. PALVELUN SISÄLTÖ.....	11
4.1 ASUMISPALVELUT	11
4.2 PÄIVÄTOIMINTA	11
4.3 TYÖTOIMINTA	11
4.4 HENKILÖKOHTAINEN APU	11
5. HYVINVOINTIA, KUNTOUTUMISTA JA KASVUA TUKEVA TOIMINTA	12
5.1 ASIAKKAAN KOMMUNIKAATIO JA SOSIAALINEN VUOROVAIKUTUS	12
5.2 KUNTOUTUS	12
5.3 ULKOILU JA LIIKUNTA.....	12
5.4 APUVÄLINEIDEN KÄYTÖN TUKEMINEN	12
5.5 RAVITSEMUS.....	13
5.6 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT.....	13
5.7 ASIAKKAIDEN TERVEYDEN- JA SAIRAUDENHOITO	13
5.8 ASIAKKAIDEN LÄÄKEHOITO.....	14
5.9 ASIAKKAIDEN RAHAVAROJEN HOITO.....	14
5.10. ASIAKKAIDEN ASIAKIRJOJEN PALAUTUS	14
5.11 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA.....	15
6. HENKILÖSTÖ.....	15
6.1 HENKILÖSTÖRAKENNE	15
6.2 SIIJAISTEN KÄYTTÖ	15
6.3 REKRYTOINTI	15
6.4 HENKILÖSTÖN PEREHDYTTÄMINEN	15



6.5 HENKILÖSTÖN OSAAMISEN KEHITTÄMINEN.....	16
7. TOIMITILAT	16
7.1 KUVAUS PALVELUKESKUKSEN TILOISTA.....	16
7.2 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET	16
8. OMAVALVONNAN SEURANTA	17
8.1 OMAVALVONNAN ORGANISOINTI	17
9. LAADUNHALLINTA.....	17
9.1 SIDOSRYHMIEN ROOLI LAADUNHALLINNASSA	17
9.2 HENKILÖSTÖN ROOLI LAADUNHALLINNASSA	18
9.3 ASIAKKAIDEN JA OMAISTEN ROOLI LAADUNHALLINNASSA	18
9.4 ASIAKSPALAUTTEEN KÄSITTELY.....	18



Liitteet

Liite 1	Valviran myöntämä lupa
Liite 2	Kuurojen Palvelusäätiön strategia
Liite 3	Työsuojelun toimintaohjelma 2018-2019, Työhyvinvointisuunnitelma
Liite 4	Haasteellisen käyttäytymisen hallinnan toimintasuunnitelma
Liite 5	Toimintaohje ulkoisen väkivallan uhan varalle
Liite 6	Elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelma
Liite 7a	Valmiussuunnitelma vakavan virusinfektion aiheuttaman epidemian varalta
Liite 7b	Pistotapaturmaohje
Liite 8	Turvallisuusselvitys, Palo- ja pelastussuunnitelman turvaohje, riskikartoitus
Liite 9	Sähköisessä asiakastietojärjestelmässä säilytettävien tietojen suojaus
Liite 10	Toimintaohje kiireellisen sairaalahoidon järjestämiseksi
Liite 11	Toimintaohje äkillisen kuolemantapauksen varalta
Liite 12	Lääkehoidon suunnitelma
Liite 13	Henkilöstörakenne
Liite 14	Perehdytysmateriaali
Liite 15	Henkilöstöohjelma
Liite 16	Selvitys tiloista ja asuinhuoneista
Liite 17	Asiakaspalautelomake
Liite 18	Asiakasvarojen hoito
Liite 19	Todistus vastuuvakuutuksen voimassaolosta
Liite 20	Sosiaalihuollon asiakaskirjojen käsittely, säilyttäminen ja palauttaminen
Liite 21	Päätös rajoitustoimenpiteestä



1. Toimintayksikön tiedot

1.1. Toimintayksikön perustiedot

Palvelukeskuksen nimi ja osoite:

Palvelukeskus Åvik
Uudenmaankatu 228
05840 Hyvinkää
Puhelin: (019) 475 0700
sähköposti: palvelukeskus.avik@kpsaatio.fi

y-tunnus: 0116651-2

Toimintayksikön omavalvonnan vastuuhenkilöt:

Johtaja: Tarja Muteli
Vastaava ohjaaja: Maija Lavi

Kuurojen Palvelusäätiön palvelutoiminnasta vastaava johtaja on palvelujohtaja Jouni Riihimäki
050 403 0722, jouni.riihimaki@kpsaatio.fi

Valviran myöntämä lupa yksityisten ympärivuorokautisten sosiaalipalvelujen tuottamiseen ja ilmoituksenvaraisten sosiaalipalvelujen rekisteröintiin Kuurojen Palvelusäätiö sr on myönnetty 9.6.2017, liite 1.

Toiminnalle on vastuuvakuutus, joka on voimassa toistaiseksi, liite 19.

1.2 Kuurojen palvelusäätiön Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Kuurojen Palvelusäätiö 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 sekä kehittämällä toimintaa asiakkaiden näkökulmasta. 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 päivitetty keväällä 2011. Uudistettu strategia on tämän asiakirjan liitteenä 2.

2. Riskienhallinta

Toiminnan riskejä arvioidaan työsuojelun toimintasuunnitelmassa, haasteelliseen käyttäytymisen hallinnan toimintasuunnitelmassa, liite 4, elintarvikehygienian omavalvontasuunnitelmassa, liite 6, vakavien infektioautien hallinnan valmiussuunnitelmassa, liite 7, palo- ja pelastussuunnitelmassa ja riskikartoituslomakkeella, liite 8 sekä ulkoisen väkivallan uhan toimintaohjeessa, liite 5.



Riskienhallinnan 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.

Henkilökunta voi osallistua omavalvontasuunnitelman tekemiseen itse ja/tai kommentoimalla esimiesten tekemiä suunnitelmia. Työsuojelutoimikunnan jäsenillä on merkittävä rooli olla tekemässä tai vähintään kommentoimalla tehtyjä suunnitelmia. Perehdytyksessä tulee tutustua erilaisiin ohjeisiin ja samalla tapahtuu arviointia, toimitaanko ohjeiden mukaan eli onko perehdyttämisen tarvetta enemmän vai eivätkö ohjeet vastaa käytäntöjä. Esimiehelle toimitettavat poikkeamaraportit toimivat toiminnan arvioijana.

2.1 Työsuojelu

Toimintayksikössä on yt-neuvottelukunnan osana työsuojeluorganisaatio, johon kuuluu palvelukeskuksen johtaja työsuojelupäällikkönä, työsuojeluvaltuutettu ja kaksi jäsentä, joista toinen toimii varavaltuutettuna. Työsuojeluorganisaatio laatii työsuojelun toimintaohjelman.

Työsuojelun toimintaohjelma 2020-21, työhyvinvointisuunnitelma (päivitetty 5.6.2020), liite 3.

Työsuojelua toteutetaan myös yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Työterveyshuolto on tehnyt työpaikkakäynnin palvelukeskuksessa 12.9.2019.

Aluehallintovirasto, työsuojelun vastuualue on suorittanut tarkastuskäynnin 20.10.2017

Keusote on tehnyt laajasisältöisen palveluasumisen tarkastuksen 17.9.2019.

2.2 Asiakkaiden haasteellisen käyttäytymisen hallinta

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 4.

2.3 Elintarvikehygieniä

Palvelukeskus Åvikin valmistuskeittiössä työskentelee alan koulutuksen saanut henkilökunta; ruokapalveluvastaava ja 3 ruokapalvelutyöntekijää.

Elintarvikehygienian valvontaan on laadittu omavalvontasuunnitelma (päivitetty syyskuu 2020), joka on liitteenä 6. Ruokalistojen ravintoarvolaskelmat tarkistetaan vuosittain Jamix-ohjelmalla.

2.4 Infektiotartuntojen ehkäiseminen

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

Tautien ehkäisemiseksi perusasioita ovat hyvä käsihygieniä, siivous ja oikeaoppinen työjärjestys sekä kertakäyttötarvikkeiden käyttö tai tarvikkeiden puhdistus. Tarvittaessa tautien ehkäisyssä ja hoidossa oman lääkärin lisäksi hyödynnetään



konsultaatiomahdollisuutta Hyvinkään sairaalasta, infektio-lääkäriin tai -hoitajaan yhteyttä ottamalla. Henkilökunnalla tulee olla tietotaitoa eri infektio-oireiden tunnistamiseen ja kahdelle ohjaajalle on nimetty vastuualueeksi infektiosairaudet ja he osallistuvat aiheen mukaisiin koulutuksiin.

Valmiussuunnitelma vakavien virusinfektioiden ehkäisemiseksi on liitteenä 7a. Koronaepidemian aikana ohjeita on tarkistettu ja jatkuvasti tiedotettu henkilökuntaa STM:lta, THL:lta ja kunnilta tulleista ohjeista. Työterveyshuollon toimintasuunnitelmaa on päivitetty huomioiden koronasta johtuvat testaukset ja ohjeet.

Henkilökunnan pistotapaturman varalle on laadittu ohje työterveyshuollon kanssa, liite 7b.

2.5 Paloturvallisuus

Palvelukeskuksessa on voimassa oleva pelastussuunnitelma (päivitetty 27.4.2020 ja poistumisturvallisuusselvitys päivitetty 10.5.2019). Suunnitelmassa on selvitetty paloturvallisuuden kannalta keskeiset toimintatavat ja ne ovat osana henkilöstön perehdytysuunnitelmaa. Palo- ja pelastussuunnitelma sekä turvallisuusselvitys ovat Ävikissa sekä verkolla että kolmen kansion kokonaisuutena paperiversiona. Jokaiselle työntekijälle on jaettu lyhennetty turvaohje, joka on liitteenä 8.

Automaattinen paloilmoitusjärjestelmän laitteisto on uusittu syksyllä 2018. Palvelukeskuksessa on sprinklerjärjestelmä asennettu vuosina 2005-2008 tilojen saneeramisen ja lisärakentamisen yhteydessä .

2.6 Muut turvallisuusuhat

Kuurojen Palvelusäätiön palvelukeskukset sijaitsevat hyvin erilaisissa ympäristöissä. Ulkoisen uhan kohdistuminen palvelukeskukseen on näin ollen palveluntuottajasta riippumattomista syistä mahdollista. Ulkopuolisen uhan varalta on olemassa toimintasuunnitelma sekä riskikartoitus, jotka on liitteenä 5.

2.7 Tietosuojaja

Kuurojen Palvelusäätiössä on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä, DomaCare. Tietojärjestelmään on pääsy yksilöidyllä käyttäjätunnuksella, joka on suojattu salasanalla. Käyttöoikeuden ja sen laajuuden määrittelee palvelukeskuksen johtaja. Henkilökunta suoritti 30.4.2019 mennessä tietosuojakoulutuksen Skhole-verkko-opiskeluna ja suoritti tietosuojatentin .

Tarkempi kuvaus sähköisten asiakastietojen suojauksesta on liitteessä 9.

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:

Tarja Muteli
040 545 4708
tarja.muteli@kpsaatio.fi



3.2 Palveluiden toteuttamissuunnitelma

Asiakkaalle laaditaan ensimmäisten asumiskuukausien aikana palveluiden toteuttamissuunnitelma. Suunnitelman laadintaan osallistuu asiakas ja mahdollisesti hänen läheisiään sekä kotikunnan sosiaalipalveluiden edustaja ja palvelukeskuksen henkilöstöä. Vuonna 2017 tuli käyttöön RAI-arviointijärjestelmä palveluiden toteuttamissuunnitelman rinnalle. Tarpeen mukaan asukkaalle tehdään myös hoitosuunnitelma.

Palveluiden toteuttamissuunnitelmassa 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 palveluiden toteuttamissuunnitelman tavoitteiden toteutumisen säännöllinen arvioiminen. Suunnitelma 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 palvelusuunnitelman kautta. Mikäli asiakkaan itsemääräämiskyky on alentunut tai siihen on olemassa riski, kirjataan palvelusuunnitelmaan keinot, joilla asiakkaan itsemääräämiskykyä vahvistetaan. Palvelusuunnitelman tavoitteiden mukainen toiminta kirjataan asiakashallintajärjestelmään ja tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti. Itsemääräämisoikeutta koskevat suunnitelmat päivitetään kolmen 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 vaikuttamismahdollisuuksiaan tuetaan, kuten kappaleessa 3.3 on kuvattu.

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 mielekäästä 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 on välttämätöntä hänen tai muiden henkilöiden terveyden tai turvallisuuden takaamiseksi tai merkittävien omaisuusvahinkojen välttämiseksi.

Kuurojen Palvelusäätiössä on käytössä oleva asiakaskohtainen päätös rajoittamistoimenpiteistä, liite 21. Käytetyt rajoittamistoimenpiteet kirjataan asiakkaan tietoihin asiakastietojärjestelmässä ja tilastoidaan.

3.5 Asiakkaan ja läheisten osallisuus

Asiakkailla ja heidän omaisillaan on tärkeä rooli palvelukeskuksen toiminnan sisällön kehittämässä. Asiakasselvitysten ja omaisille tehtävien tyytyväisyyskyselyiden tuloksia käytetään aktiivisesti toiminnan kehittämiseen. Keväällä 2015 on toteutettu asumispalveluasiakkaiden omaisille kysely palveluidemme laadusta. Kyselyä suunnittelevassa työryhmässä oli mukana omaisten edustaja. Seuraava kysely tehtiin 2019.

Omaisille järjestetään kahden vuoden välein omaistenpäivä, jossa kerrotaan palvelukeskuksen toiminnasta ja järjestetään omaisille mahdollisuutta keskustella eri työntekijöiden kanssa.

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 johtoryhmään.

Palvelukeskus Åvikissa muistutus osoitetaan:

Johtaja Tarja Muteli
Palvelukeskus Åvik, Uudenmaankatu 228, 05840 Hyvinkää
p. 040 545 4708, 019 475 0721
tarja.muteli@kpsaatio.fi

Keusoten sosiaaliamies palvelut hoitaa Sosiaalitaito:

puhelinnumero: 0400 277 087
sähköpostiosoite: sosiaaliamies@sosiaalitaito.fi
postiosoite: Sibeliuksenkatu 6 A 2, 04400 Järvenpää

Sosiaaliamiehen palveluista ja yhteistiedoista on ala-aulan ilmoitustaululla info.

3.7 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 on annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Edellä tarkoitettun 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 määritetyllä tavalla. Ilmoitus toimitetaan myös tiedoksi palvelujohtajalle.

4. Palvelun sisältö

4.1 Asumispalvelut

Palvelukeskus Ävikissa tuotetaan palveluasumista ja tehostettua palveluasumista. Asukkaat saavat ohjausta päivittäisissä asumiseen liittyvissä toiminnoissa, kuten liikkumisessa, pukeutumisessa, henkilökohtaisessa hygieniassa, terveyden- ja sairaanhoidossa, kodinhoidossa. Elämänhallinnan ja arjen sujuvuuden tukeminen toteutetaan yksilöllisesti asukkaan tarpeista lähtien. Asukkaan tuen- ja palvelutarve vaihtelee määrältään ja sisällöltään. Palvelukeskuksen laaja palveluvalikko ja joustavat palvelut mahdollistavat tämän huomioimisen asukkaiden arjessa. Eriyksen merkittävää on viittomakielen ja yksilöllisen vuorovaikutustavan huomioiminen ohjauksessa ja tavoitteita asetettaessa. Kielitaitoinen henkilökunta on merkittävä turva asukkaille mm. yöllä, mikäli akuutti sairastamisen vuoksi tarvitsevat ulkopuolista apua.

Kokonaisuudessaan palveluasumisen tavoitteena on tukea asukkaan mahdollisimman itsenäistä selviytymistä, fyysistä ja psyykkistä toimintakykyä, sosiaalisten suhteiden ylläpitämistä ja luomista sekä järjestää hoivaa ja apua eri sairauksista johtuviin tarpeisiin. Palvelukeskuksessa voidaan toteuttaa myös saattohoitoa, jossa merkittävänä apuna on Hyvinkään Kotisairaala, kaupungin antama hoito kotiin.

Asukkaiden ollessa viittomakielisiä korostuu arjessa myös vertaisryhmän merkitys.

4.2 Päivätoiminta

Palvelukeskus Ävikissa ei toteuteta ryhmämuotoista päivätoimintaa ulkopuolella asuville, mutta yksittäisten viittomakielisten henkilöiden on mahdollista tulla päivätoimintaan palvelukeskuksessa asuvien kanssa.

4.3 Työtoiminta

Palvelukeskus Ävikissa järjestetään asiakkaille erilaisia työtoimintamahdollisuuksia; mm. perinteisten askartelu- ja kudontatöiden lisäksi, puu- ja pihatöitä, pyykin jälkikäsitteilyä. Joitakin asukkaita käy palvelukeskuksen ulkopuolella työtoiminnoissa esim. Hyvinkään kaupungin toimintakeskus Askareissa.

4.4 Henkilökohtainen apu

Asiakkailla on mahdollisuus hakea kunnasta henkilökohtaisen avun päätöstä, jos heidän palveluasuminen on myönnetty vpl:n perusteella. Palvelukeskus on palkannut yhden työntekijän 80%:n työajalla toteuttamaan henkilökohtaisen avun tunteja. Lisäksi käytetään tuntityöntekijöitä avun toteuttamiseen.



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. Vakituinen henkilöstö sitoutuu suorittamaan 36 kk:n kuluessa työsuhteen alkamisesta näyttömuotoisen suomalaisen viittomakielen hallinta (SVK) -tutkinnon osan.

Asiakkaiden kielitaitotaso on vaihteleva ja myös heille on ajoittain järjestetty viittomakielen opetusta. Kaikkien kielitaidon kehittymisen kannalta on ollut erittäin myönteistä viittomakielisten työntekijöiden lisääntyminen vuosien aikana.

Asiakkaille järjestetään erilaista ryhmämuotoista toimintaa, jossa korostuu kommunikaatio muiden asiakkaiden kanssa. Osa asiakkaista esim. osallistuu ilmaisutaidonryhmiin, jossa harjoitellaan eri tavoin itseilmaisua ja opitaan huomioimaan ympärillä olevia asuintovereita.

Asiakkaiden keskinäisissä ristiriitatilanteissa käydään tarvittaessa työntekijän avustuksella tilanneselvittelyjä.

5.2 Kuntoutus

Asiakkaan fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti asiakkaan palvelusuunnitelmapalaverien yhteydessä. Asiakkaan hyvinvointia ja kuntoutumista koskevat tavoitteet kirjataan asiakkaan palvelusuunnitelmaan. Tavoitteiden toteutumisen seuranta toteutetaan DomaCare-asiakashallintaohjelmiston avulla. Asiakkaille on myös hoitosuunnitelma ja RAI-arviointi.

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 Åvikissa on turvallinen piha-alue asiakkaiden ulkoilua varten. Osa asiakkaista kykenee ulkoilemaan itsenäisesti piha- ja lähialueilla, osan ulkoilee ohjaajien kanssa ja henkilökohtaiset avustajat järjestävät myös ulkoilua. Palvelukeskuksessa on liikkumiseen innostavia apuvälineitä; kävelysauvoja, suksia, lumikenkiä ja sähköavusteinen tandempolkupyörä, jossa voidaan istua vierekkäin ja mahdollistetaan samalla viittomakielinen kontakti. Sisällä on käytettävissä kuntosali, lämminvesi uima-allas ja juhlasali, jossa järjestetään pelejä ja tansseja. Henkilökunta tukee asukkaita liikunnan harrastamisessa omatoimisesti sekä palvelukeskuksessa järjestetään koko talon yhteisiä ulkoilu- ja liikuntapäiviä. Ulkoilun ja liikkumisen ohjaamisen osallistuvat liikunnan ohjaajan ja henkilökohtaisen avun lisäksi myös muut ohjaajat.

5.4 Apuvälineiden käytön tukeminen

Asiakkaiden apuvälineiden tarvetta arvioivat ohjaajat ja tarvittaessa ulkopuolinen fysioterapeutti. Asiakkaiden perusterveydenhuolto on järjestetty Hyvinkään Terveyskeskuksessa, josta saadaan myös tarvittavat apuvälineet. Erikoisemmat apuvälineet anotaan asiakkaan kotikunnasta.



Apuvälineistä vastaava henkilö on:

Vastaava ohjaaja (fysioterapeutti) Maija Lavi
p. 050 552 4565, (019) 475 0740
maiya.lavi@kpsaatio.fi

5.5 Ravitsemus

Asiakkaita ohjataan terveelliseen ruokavalioon ja avustetaan tarvittaessa myös ruuan valmistuksessa.

Palvelukeskus Åvikin ateriapalvelu on järjestetty oman keittiön tuottamana. Ravintoainemerkintöjä koskevan säädösten muuttumisen vuoksi palvelukeskukseen on hankittu keuhällä 2015 Jamix-ohjelma, josta voidaan jatkuvasti seurata ruokalistojen ravintoarvoja ja allergeeneja. Ruuan alkuperämaasta tiedotetaan jakelutiskillä. Terveystarkastuksessa keittiö on saanut toistuvasti parhaimman Oiva-merkinnän.

5.6 Hygieniakäytännöt

Palvelukeskus Åvikissa on siivous- ja pesulapalveluiden tuottaminen ulkoistettu Syväsiivous oy nimiselle yritykselle. Yrityksen vastuuhenkilön kanssa on laadittu siivousohjelma, jossa on kuvattu kohteiden siivoustiheys ja siivoustaso. Mikäli siivoustasosta tulee reklamaatioita, ne toimitetaan välittömästi palveluntuottajalle ja korjaustoimenpiteet informoidaan palvelukeskuksen johtajalle. Pyykkihuolto hoidetaan palvelukeskuksen tiloissa palvelukeskuksen laitteilla Syväsiivouksen toimesta.

Jätehuolto hoidetaan alueella olevilla syväkeräyssäiliöillä, biojäteastioilla (säännölliset tyhjennykset) sekä paperi-, pahvi-, metalli- ja lasikeräysastioilla (erikseen sovittu tyhjennys). Tietosuojattavat paperit laitetaan lukolliseen tietosuojasta, jonka tyhjennys tarvittaessa. Lääkehuoltoon kuuluvien jätteiden (neulat, vanhentuneet lääkkeet) toimitus apteekkiin. Lääkkeiden annosjakelupussit laitetaan lääketietosuojasta, koska annospusseissa on asiakkaan henkilötietoja.

Hygieniapalveluiden vastuuhenkilöt ovat:

Tarja Muteli
Palvelukeskus Åvik, Uudenmaankatu 228, 05840 Hyvinkää
p. 040 5454 708, (019) 475 0721
tarja.muteli@kpsaatio.fi

Jaana Kreander (siivous, pesula)
Sillansuonkatu 17 B 1, 05820 Hyvinkää
p. 040 506 2233
syvasiivous@gmail.com

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 Ävikissä asiakkaiden terveyden ja sairaanhoidosta huolehditaan ammattitaitoisten hoitajien sekä palvelukeskuksessa 2 viikon välein käyvän lääkärin avulla. Lääkäripalvelu ostetaan Stellanista ja lääkärinä toimii sisä- ja infektiotautien erikoislääkäri Peter Klemets. Väliviikoilla on mahdollisuus olla puhelimitse yhteydessä lääkäriin. Lääkärin lähettämänä asiakkaat voivat käyttää erikoislääkärin palveluja erikoissairaanhoidossa tai yksityislääkärin vastaanotolla. Akuuttitilanteissa asiakkaiden sairaanhoito järjestyy Hyvinkään terveyskeskuksen tai sairaalan päivystyksen toimesta. Asiakkaat ovat perusterveydenhuollon yksiköksen valinneet Hyvinkään Terveyskeskuksen.

Asiakkaiden terveyden- ja sairaudenhoidosta vastaava henkilö on:

Tarja Muteli
Palvelukeskus Ävik, Uudenmaankatu 228, 05840 Hyvinkää
p. 040 545 4708, (019) 475 0721
tarja.muteli@kpsaatio.fi

5.8 Asiakkaiden lääkehoito

Palvelukeskus Ävikissä asiakkaiden lääkemääräykset kirjoittaa oma ostopalvelulääkäri tai päivystyksessä / sairaalajaksolla ko. lääkäri. E- reseptien perusteella ostot tehdään Willan Kehrä apteekista, jonka kautta ostetaan annosjakelupalvelu.

Palvelukeskuskohtainen lääkehoitosuunnitelma, liite 12 sisältää mm. lääkehoidon toimintatavat, lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, henkilöstön vastuut, lupakäytännöt sekä dokumentoinnin ja tiedonkulun.

Lääkehoidon vastuuhenkilöinä ovat asuinryhmien sairaanhoitajat ja
Tarja Muteli
Uudenmaankatu 228, 05840 Hyvinkää
p. 040 545 4708, (019) 475 0721
tarja.muteli@kpsaatio.fi

5.9 Asiakkaiden rahavarojen hoito

Asiakkaiden rahavarojen hoidossa noudatetaan Kuurojen Palvelusäätiön johtoryhmän 6.4.2001 antamaa yleisohjetta. 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 raha-asioiden hoidosta, liite 18.

5.10. Asiakkaiden asiakirjojen palautus

Asiakkuuden päättyessä noudatetaan seuraavia lakeja:

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 20.3.2015/254 ja
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 9.2.2007/159, Liite 20.



5.11 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Palvelukeskuksen toiminnan luonteeseen kuuluu yhteistyö erilaisten toimijoiden kanssa. Mikäli toiminta perustuu säännölliseen ostopalveluun, siitä on olemassa kirjallinen sopimus esim. palveluasumisen tuottaminen, kiinteistöhoito, siivous. Tällöin toimintaan kuuluu myös säännölliset tai erikseen sovitut palaverit, joissa käydään tilaajan tarpeet, kehittämissideat ja mahdolliset reklamaatiot läpi. Yhteisiä toimijoita on myös esim. eri oppilaitokset, joista tulee opiskelijoita työssäoppimisen jaksoille, toiminnasta on kirjallinen sopimus.

Säännöllisten kumppanuuksien lisäksi yhteistyötä on kertaluonteista yhteistyötä eri toimijoiden kanssa, joka perustuu tilaajaan tarpeeseen.

6. Henkilöstö

6.1 Henkilöstörakenne

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

Palvelukeskus Åvikin henkilöstörakenne 09/2020 on kuvattu liitteessä 13.

6.2 Sijaisten käyttö

Kuurojen Palvelusäätiössä on käytössä varahenkilöjärjestelmä. Palvelukeskuksiin on palkattu vakituisen työsuhteeseen varahenkilöitä, jotka sijaistavat pitkäaikaisissa tai äkillisissä poissaoloissa muuta henkilöstöä. Palvelukeskus Åvikissa käytetään myös lyhytaikaisia sijaisia ("keikkalaisia"), jotka ovat esim. sote-alan opiskelijoita tai eläkeläisiä. Palvelukeskuksen vastuhenkilö vastaa siitä, että sijaisten turvallisuus-, lääke- ja vuorovaikutusosaaminen 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. Ennen valintaa tarkistetaan hakijan oikea pätevyys Suosikki/Terhikki – järjestelmästä.

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. Ensimmäisen vastuun perehdyttämisestä on työntekijän lähiesimiehellä. Hän huolehtii säätiön yhteisen perehdyttämissuunnitelman mukaisesti työntekijän perehtymisestä.



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

Säätiötasoinen ja Ävikin oma perehdytys aineisto, liite 14.

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 Palvelusäätiöön on laadittu koulutussuunnitelma osaksi henkilöstöohjelmaa. Henkilöstöohjelma, liite 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 Ävikissa on neljä rakennusta, jotka ovat yhdyskäytävillä liitetty yhteen sekä pihapiirissä yksi erillinen rivitalo. Rakennuksissa on asuinhuoneita sekä erilaisia yhteisiä tiloja (mm. oleskelutiloja, ruokasaleja, saunoja, uima-allas, kuntosali).

Ulko-ovet ovat sähkölukittuja, joista klo 21 jälkeen poistuttaessa menee hälytys ohjaajien puhelimiin. Asiakkailta on joko ranteessa tai kaulassa pidettävä hälytin, jota painamalla saavat ohjaajan luokseen. Käytössä on mobiilivaihe, henkilökunnan gsm-puhelimet ovat yhdistetty Smart-hälytysjärjestelmään. Henkilökunnalle on hankittu rannekkeet lisävun pyytämiseksi.

Hälytysjärjestelmien toimivuudesta vastaa:

Hämeen Lukko
Matti Kaarna
040 868 5572

Selvitys tiloista ja asuinhuoneista, liite 16

7.2 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Palvelukeskus Ävikissa on käytössä terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita mm. verenpaine- ja verensokeri mittauslaitteet, imulaite, peg-ruokintavälineistöä, virtsakatetreita, injektioantovälineitä, crp-mittauslaite, happisaturaatiomittari, erilaisia sidos- ja tukitarvikkeita.

Terveysthuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaavat ryhmien sairaanhoitajat ja vastaava ohjaaja. Terveysthuollon apuvälineistä (säätösäöngyt, nostimet, pesulavetit) on huoltosopimus Terveystmaailman kanssa.



vastaava ohjaaja
Maija Lavi
Uudenmaankatu 228, 05840 Hyvinkää
p. 050 5524 565, (019) 4750 740
maija.lavi@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 säätiötasoista kokonaisuutta. Hän vastaa omavalvontaprosessin ohjauksesta ja neuvonnasta, sekä omavalvonta-suunnitelman säätiötasoisesta ylläpidosta. Omavalvonnan kokonaisuunnittelu toteutetaan yhteistyössä laajennetun johtoryhmän ja Kuurojen Palvelusäätiön asiantuntijoiden kanssa.

Palvelukeskus Ävikin omavalvontasuunnitelma on näkyvissä säätiön kotisivuilla, www.kpsaatio.fi ja ala-aulan ilmoitustaululla. Kaikki liitteet ovat kansiossa johtajan huoneessa ja sieltä näytettävissä kysyjille. Suunnitelma ja liitteet ovat tallennettu verkolle Ävikin Tiedotteet kansioon.

9. Laadunhallinta

Kuurojen Palvelusäätiön 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. Laatua ylläpidetään laatimalla aktiivisesti tarvittavia toimintasuunnitelmia ja selvityksiä asukkaiden ohjaustyön tueksi, esimerkkinä toimintasuunnitelma haasteellisesti käyttäytyvän asiakkaan kohtaamiseen. Palautejärjestelmä tukee laadunhallintaa ja auttaa kehittämään toimintoja.

9.1 Sidosryhmien rooli laadunhallinnassa

Kuurojen Palvelusäätiön 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.



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 henkilöstökyselyssä. Viikkokokouksen asialistalla on etukäteen kirjattu kohta ” uudet ideat” henkilöstön ehdotusten esilletuomiseksi ja niiden toteutumisen seuraamiseksi. Arjen poikkeamatilanteissa työntekijät täyttävät poikkeamaraportin ja toimittavat sen esimiehille. Ne käsitellään palvelukeskuksen johtoryhmässä.

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 12 kuukauden välein ja tarvittaessa. 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, liite 17.

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



Omaavontasuunnitelman hyväksyminen

Hyvinkäällä 21.5.2015

Tarja Muteli
Palvelukeskus Ävikin johtaja

Omaavontasuunnitelman vahvistaminen

Tämä omaavontasuunnitelma on vahvistettu Kuurojen Palvelusäätiön keskustoimiston johtoryhmän kokouksessa 1.6.2015

Jouni Riihimäki
Palvelujohtaja

Omaavontasuunnitelman päivittäminen 13.5.2016

Tarja Muteli Jouni Riihimäki

Omaavontasuunnitelman päivittäminen 22.6.2017

Tarja Muteli Jouni Riihimäki

Omaavontasuunnitelman päivittäminen 4.7.2018

Tarja Muteli Jouni Riihimäki

Omaavontasuunnitelman päivittäminen 22.7.2019

Tarja Muteli Jouni Riihimäki

Omaavontasuunnitelman päivittäminen 8.10.2020

Tarja Muteli Jouni Riihimäki