



**KUUROJEN PALVELUSÄÄTIÖ sr**  
**DÖVAS SERVICESTIFTELSE sr**

---

# **PALVELUKESKUS SALMELA**

---

Omaevalvontasuunnitelma 2020





KUUROJEN PALVELUSÄÄTIÖ sr  
DÖVAS SERVICESTIFTELSE sr

Ilkantie 4

00400 HELSINKI

puh. (09) 58031

keskustoimisto@kpsaatio.fi

www.kpsaatio.fi

Lokakuu 2020





## SISÄLLYS

<b>1. TOIMINTAYKSIKÖN TIEDOT</b>	<b>2</b>
1.1. TOIMINTAYKSIKÖN PERUSTIEDOT	2
1.2 KUUROJEN PALVELUSÄÄTIÖN TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	2
<b>2. RISKIENHALLINTA</b>	<b>3</b>
2.1 TYÖSUOJELU	3
2.2 ASIAKKAIDEN HAASTEELLISEN KÄYTTÄYTYMISEN HALLINTA	4
2.3 ELINTARVIKEHYGIENIA	4
2.4 INFEKTIOARTUNTOJEN EHKÄISEMINEN	4
2.5 PALOTURVALLISUUS	5
2.6 MUUT TURVALLISUUSUHDAT	5
2.7 TIETOSUOJA	5
<b>3. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET</b>	<b>5</b>
3.1 ASIAKKAAN PALVELUA KOSKEVA PÄÄTÖS	5
3.2 PALVELUSUUNNITELMA	6
3.3 ASIAKKAIDEN KOHTELU JA ITSEMÄÄRÄÄMISEN TUKEMINEN	6
3.3.1 Kehitysvammaisten asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	7
3.4 ASIAKKAAN ITSEMÄÄRÄÄMISEN RAJOITTAMINEN	7
3.4.1 Kehitysvammaisten henkilöiden itsemääräämisen rajoittaminen	7
3.5 ASIAKKAAN JA LÄHEISTEN OSALLISUUS	8
3.6 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA	8
<b>4. PALVELUN SISÄLTÖ</b>	<b>9</b>
4.1 ASUMISPALVELUT	9
4.1.1 Tehostettu Palveluasuminen	10
4.1.2 Palveluasuminen	10
4.1.3 Asumisen tukijaksot ja tilapäinen asuminen	11
4.2 HENKILÖKOHTAINEN APU	11
4.3 PÄIVÄTOIMINTA	11
4.4 TYÖTOIMINTA	11



<b>5. HYVINVOINTIA, KUNTOUTUMISTA JA KASVUA TUKEVA TOIMINTA</b>	<b>12</b>
5.1 ASIAKKAAN KOMMUNIKAATIO JA SOSIAALINEN VUOROVAIKUTUS	12
5.2 KUNTOUTUS	13
5.3 ULKOILU JA LIIKUNTA	13
5.4 APUVÄLINEIDEN KÄYTÖN TUKEMINEN	14
5.5 RAVITSEMUS	14
5.6 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT	16
5.7 ASIAKKAIDEN TERVEYDEN- JA SAIRAUDENHOITO	17
5.8 ASIAKKAIDEN LÄÄKEHOITO	18
5.9 ASUKKAIDEN RAHAVAROJEN HOITO	18
5.10 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA	19
<b>6. HENKILÖSTÖ</b>	<b>19</b>
6.1 HENKILÖSTÖRAKENNE	19
6.2 SIAISTEN KÄYTTÖ	20
6.3 REKRYTOINTI	20
6.4 HENKILÖSTÖN PEREHDYTTÄMINEN	20
6.5 HENKILÖSTÖN OSAAMISEN KEHITTÄMINEN	21
<b>7. TOIMITILAT</b>	<b>21</b>
7.1 KUVAUS PALVELUKESKUKSEN TILOISTA	21
7.2 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET	22
<b>8. OMAVALVONNAN SEURANTA</b>	<b>23</b>
8.1 OMAVALVONNAN ORGANISOINTI	23
<b>9. LAADUNHALLINTA</b>	<b>23</b>
9.1 SIDOSRYHMIEN ROOLI LAADUNHALLINNASSA	23
9.2 HENKILÖSTÖN ROOLI LAADUNHALLINNASSA	24
9.3 ASIAKKAIDEN JA OMAISTEN ROOLI LAADUNHALLINNASSA	24
9.4 ASIAKASPALAUTTEEN KÄSITTELY	24



## LIITTEET

- Liite 1 Strategia
- Liite 2 Työsuojelun toimintaohjelma
- Liite 3 Haasteellisen käyttäytymisen hallinnan toimintasuunnitelma
- Liite 4 Elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelma
- Liite 5 Valmiussuunnitelma vakavien virusinfektioiden ehkäisemiseen
- 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 Salmela, Haankuja 4, 20380 Turku

Puhelin:

sähköposti: palvelukeskus.salmela@kpsaatio.fi

y-tunnus: 0116651-2

Toimintayksikön omavalvonnan vastuuhenkilöt:

Johtaja: Pekka Vihanto, pekka.vihanto@kpsaatio.fi

Puhelin: 040 5422787

Vastaava ohjaaja: Kirsi Mattila, kirsi.mattila@kpsaatio.fi

Puhelin: 040 5870514

Kuurojen Palvelusäätiön palvelutoiminnasta vastaava johtaja on palvelujohtaja Jouni Riihimäki, 050 4030722, jouni.riihimaki@kpsaatio.fi

Kuurojen Palvelusäätiöllä on koko organisaatiotasoinen lupa yksityisten ympärivuorokautisten ja ilmoituksenvaraisten sosiaalipalvelujen tuottamiseen. Lupa on päivitetty 9.6.2017. Toiminnalle on vastuuvakuutus, joka on voimassa toistaiseksi.

## 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 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.

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.

### 2.1 Työsuojelu

Toimintayksikössä on yt-neuvottelukunnan osana työsuojeluorganisaatio, johon kuuluu palvelukeskuksen johtaja työsuojelupäällikkönä, vastaava ohjaaja, työsuojeluvaltuutettu sekä luottamusmies. Työsuojeluorganisaatio laatii työsuojelun toimintaohjelman.

Toimintaohjelma on omavalvontasuunnitelman liitteenä 2.



Työsuojelua toteutetaan myös yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Työterveyshuolto on tehnyt työpaikkaselvityksen palvelukeskuksessa 06.11.2018

## **2.2 Asiakkaiden haasteellisen käyttäytymisen hallinta**

Haasteellinen käyttäytyminen 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 Elintarvikehygieniä**

Palvelukeskus Salmelassa on jakelukeittiö.

Elintarvikehygienian 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 immunitetti on laskenut esim. iän ja kroonisten sairauksien seurauksena.

Kosketusvapaita käsidesiautomaatteja on lisätty käytäville mahdollisimman näkyviin ja tarkoituksenmukaisiin paikkoihin. TYKS:n hygieniahoitaja kävi kaksi kertaa vuonna 2018 opastamassa työyhteisöä monipuolisesti hygieniaan liittyvissä asioissa. Hygieniahoitaja kirjoitti käynnistään raportin ja korjaustoimenpiteet hygieniakäytäntöjen parantamiseksi. On sovittu, ettei rakennekynsiä, kynsilakkaa, sormuksia, rannekelloa eikä rannekoruja käytetä hoitotyössä, koska tämä osaltaan estää infektioiden leviämistä. Kausi-influenssarokotus tarjotaan kaikille asukkaille ja työntekijöitä on kehoitettu ottamaan myös suojarokotus työterveyshuollosta.

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.

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 toimintasuunnitelma, joka on liitteenä 7.

## 2.7 Tietosuoja

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

Henkilö: Kirsi Mattila



Puhelinnumero: 040 5870514

Sähköposti: kirsi.mattila@kpsaatio.fi

### **3.2 Palvelusuunnitelma**

Asukkaalle laaditaan ensimmäisten asumiskuukausien aikana palvelusuunnitelma. Suunnitelman laadintaan osallistuu asukas ja mahdollisesti hänen läheisiään sekä kotikunnan sosiaalipalveluiden edustaja ja palvelukeskuksen henkilöstöä.

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

### **3.3 Asiakkaiden kohtelu ja itsemääräämisen tukeminen**

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

Arjen ohjauksen 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. Palvelukeskuksen lääkäri määrittää rajoittamistoimenpiteen, rajoittamisen ajanjakson ja seurannan, ja kirjaa asiakastietojärjestelmään. 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 asiakastietojärjestelmässä 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. 2019 toteutettiin asumispalveluasiakkaiden omaisille kysely palveluidemme laadusta. Vastausprosentti oli 62% tulokset palveluista olivat positiivia.

Palvelukeskus Salmelassa omaisten kanssa arjessa yhteydenpitoväylänä toimii usein sähköposti ja puhelin. Usean asiakkaan omaiset käyvät myös säännöllisesti Salmelassa, jolloin on tilaisuus puolin ja toisin keskustella mielessä olevista asioista. Kuukausittain pidetään päivätoiminnan yhteydessä asukaskokous. Kokouksessa keskustellaan kuulumisista, tulevista tapahtumista ja kysellään esim. toiveita toiminnan suhteen. Omaistenpäivä pidetään Salmelassa 1-2 kertaa vuodessa.

### **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.

Palvelukeskus Salmelassa muistutus osoitetaan:



Johtaja Pekka Vihanto

Osoite Haankuja 4, 20380 Turku

puhelinnumero 0405422787

sähköposti pekka.vihanto@kpsaatio.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot:

Turun kaupunki

sosiaaliasiamies Sari Huusko

osoite Yliopistonkatu 30

PL 670

20101 Turku

puhelinnumero (02) 262 6171 (ma-to 10-12)

sähköposti sosiaaliasiamies@turku.fi

## 4. Palvelun sisältö

### 4.1 Asumispalvelut

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

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



#### 4.1.1 Tehostettu Palveluasuminen

Palvelukeskus Salmelassa on tällä hetkellä 16 asiakasta. Palvelukeskuksen asiakkaina voivat olla:

Viittomakieliset kuurosokeat

Viittomakieliset kuurot

- ikääntyneet
- heikkokuntoiset
- vakavasti sairastuneet
- syrjäytymisuhan alaisena eläneet
- kotikieliset
- fyysisesti vammautuneet
- taustalla kehitysvamma
- taustalla mielenterveysongelmia
- taustalla dementoituminen

Puheella ja/tai viittoen kommunikoivat kuulo- ja näköongelmaiset

- ikääntyneet
- fyysisesti vammautuneet
- vakavasti sairastuneet

#### 4.1.2 Palveluasuminen

Palvelukeskus Salmelan tukiasunnot sijaitsevat Ruissalo Säätiön omistamassa Saga Care Kaskenniityssä. Tukiasiakkaina on tällä hetkellä 2 henkilöä. Tukiasunnot ovat tarkoitettu kuuroille, kuurosokeille ja kuulonäkövammaisille, jotka tarvitsevat palveluasumista. Palveluja tarjotaan yhteistyössä Saga Care Kaskenniityn kanssa.



#### **4.1.3 Asumisen tukijaksot ja tilapäinen asuminen**

Palvelukeskus tarjoaa (mikäli tiloja vapaana) myös tilapäisiä asumisen palveluja ja tukijaksoja esimerkiksi omaisen vapaan ajalta tai kuntoutusjaksoa sairaalasta kotiutuville. Palvelu suunnitellaan yhteistyössä asiakkaan, hänen omaistensa sekä kotikunnan sosiaalitoimen kanssa.

#### **4.2 Henkilökohtainen apu**

Asiakkaan yksilölliset tarpeet vaativat myös mahdollisuuden henkilökohtaiseen apuun. Palvelusuunnitelmassa määritellään avun tarve. Osa kunnista ostaa palvelun Palvelukeskus Salmelalta, joka vastaa hallinnosta ja palkanmaksusta. Asiakkaalla on erillinen maksusitoumus henkilökohtaiseen apuun. Tiedot kirjataan asiakastietojärjestelmään ja kuntaa laskutetaan kuukausittain toteutuneiden tuntien mukaan.

#### **4.3 Päivätoiminta**

Palvelukeskus Salmelassa järjestetään päivätoimintaa keskiviikkoisin palvelukeskuksen asukkaille. Päivätoimintaan osallistuu myös muutama omassa kodissaan asuva kuuro kunnan maksusitoumuksella. Päivätoiminnan pitämisestä huolehtii vuorollaan yksi ohjaaja. Viittomakielentaitoinen ohjaaja suunnittelee ja toteuttaa päivätoiminta-ohjelmaa, joka voi sisältää esimerkiksi askartelua, leipomista, liikuntaa, tietoisuuksia, ulkoilua, sanomalehtikatsauksen, vierailijoiden käyntiä tai vierailun johonkin retkikohteeseen. Tarvittaessa tilataan paikalle yleistulkki ja lisäksi kuurosokeille asiakkaille tilataan taktiilisti viittovat tulkit. Tarkoituksena on järjestää osallistujille mielekästä, vaihtelevaa ja heitä kiinnostavaa toimintaa vertaisryhmässä. Päivätoimintapäivän jälkeen ohjaaja arvioi päivän kulun kirjaamalla havaintoja ja huomioimalla asiakkaiden kommentteja.

#### **4.4 Työtoiminta**

Palvelukeskus Salmelassa asukkaat osallistuvat työtoimintaan omien voimavarojensa, kykyjensä ja kiinnostuksensa mukaan. Tarjolla on mm. keittiötöitä, käsitöitä, paperien silppurointia ja



haravointia. Työtoiminnasta maksetaan työtoimintarahaa kerran kuukaudessa. Palvelukeskus Salmelassa tarjotaan tarvittaessa myös talon ulkopuolelta tuleville asiakkaille työtoimintaa kuntien maksusitoumuksella. Työtoiminnan sisältö räätälöidään yhteistyössä asiakkaan kanssa hänelle sopivaksi.

## 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.

Palvelukeskus Salmelassa tuetaan asiakkaan kommunikaatiota ja sosiaalista vuorovaikutusta seuraavasti:

- Asiakkailta on viittomakielinen ympäristö joka tukee, edistää ja ylläpitää omaa kommunikointia vertaisryhmässä, henkilökunnan kanssa kanssakäymisessä, sekä ulkopuolisissa suhteissa.
- Kaikki toiminta tapahtuu viittomakielellä, kunkin asiakkaan erityistarpeeseen ja muuttuvat elämäntilanteet huomioiden.
- Tasavertainen kohtelu ja molemminpuolinen kunnioitus asiakas-ohjaaja -suhteessa, annetaan asiakkaalle ja viittomakieliselle kommunikaatiolle aikaa.
- Ohjaajina on kuuroja vakituisia työntekijöitä, sekä myös joukko kuuroja sijaisia.
- Osa ulkopuolelta tulevista ryhmien vetäjistä ja palveluntuottajista on kuuroja.





- Kuulevien ohjaajien viittomakielen kehittäminen omassa vertaisryhmässä (kuurot ohjaajat), viittomakielen koulutus sekä käytännön kokemus asiakkaiden kanssa kommunikoidessa.
- Lääkäripäivänä käytetään myös tulkkia tarvittaessa.
- Tulkkipalveluiden käyttö asiakkaiden asioidessa Salmelan ulkopuolella. Kaikilla kuuroilla asukkailla on tulkkipalvelupäätös. Tarvittaessa tulkkia käytetään myös erilaisissa Salmelassa järjestettävissä tilaisuuksissa.
- Omaisiin pidetään yhteyttä säännöllisesti. Yhteyttä pidetään mm. puhelimitse, sähköpostilla, tekstiviestein, postin välityksellä ja omaisten vierailuilla.
- Järjestetään yhteisiä päivätoimintapäiviä ja muita ohjelmatuokioita ja juhlia. Muutaman kerran vuodessa kokoontuu virkistysiltapäivä johon osallistuu myös talon ulkopuolella asuvia kuuroja.

## 5.2 Kuntoutus

Asiakkaan fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti asiakkaan palvelusuunnitelmapalaverien yhteydessä. 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 Salmelassa asiakkaiden ulkoilu ja liikunta on järjestetty seuraavalla tavalla:

Palvelukeskus Salmelan tilat ovat esteettömät. Tiloissa pystyy kulkemaan rollaattorin ja pyörätuolin kanssa. Salmelassa on tarjolla erilaisia liikuntavälineitä kuten kuminauhoja, palloja, hernepusseja, kävelysauvoja, sekä erilaisia ulko- ja sisäpelejä. Päivätoiminnassa asiakkaille on toisinaan myös ohjelmassa pieniä liikuntatuokioita sisällä tai ulkoilua.



Salmelan piha on turvallinen liikkujalle. Taloa voi kiertää laatoitettua polkua pitkin ja ulkoportaot tukevat erilaista liikunnallista harjoittelua. Kävelypolun varrella on penkkejä, joissa voi välillä lepuuttaa jalkojaan ja ihailla ympäröivää luontoa. Piha ja Salmelan ympäristö on valaistu ja liikennemerkkeillä kehoitetaan autoilijoita varovaisuuteen piha-alueella. Kameravalvonta luo turvallisuutta ja mahdollistaa asukkaan itsenäisen turvattun liikkumisen ulkona. Salmelan välittömässä läheisyydessä on valaistu kuntopolku, joka on myös tarvittaessa hyödynnettävissä.

Saga Kaskenniityssä on kaikille siellä asuville asiakkaille, myös tukiasuntojen asiakkaille tarkoitettua liikunnallista vapaa-ajan ohjelmaa tarjolla, esimerkiksi tuolijumppaa, ulkoilua, kuntosaliharjoittelua, pelejä ja pihakävelyä.

#### **5.4 Apuvälineiden käytön tukeminen**

Tarvittavat apuvälineet asiakkaille hankitaan asiakkaan kotikunnan apuvälinelainaamosta. Hankinnan ja käytön ohjauksen tekee Salmelan henkilökunta. Henkilökunta saa tukea ja myös konkreettista apua apuvälinelainaamosta käytön ohjaukseen ja välineiden huoltoon liittyvissä asioissa. Pitkäaikaiseen käyttöön tarvittavat apuvälineet asiakkaille hankitaan ja huolletaan/korjataan palvelukeskuksen hankkimana.

Palvelukeskus Salmelassa apuvälineistä vastaava henkilö on:

Henkilö: Vastaava ohjaaja Kirsi Mattila

Puhelinnumero: 0405870514

Sähköposti: kirsi.mattila@ksaatio.fi

#### **5.5 Ravitseminen**

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 Salmelan ateriapalvelu on järjestetty seuraavalla tavalla:

Palvelukeskus Salmelaan tuodaan ulkopuolisen palveluntuottajan valmistamat ateriat kerran päivässä (Arkea Oy) lounas tulee lämpimänä, päivällinen lämmitetään Salmelan keittiössä. Aamu- ja iltapalat valmistetaan keittiössä itse. Keittiössä työskentelevät Palvelukeskus Salmelan ohjaajat. Tarvittavat ruokatavarat hankitaan tukkuliikkeestä. Täydennysostoksia tehdään tarvittaessa myös läheisestä marketista.

Palvelukeskus Salmelassa huomioidaan erityisruokavaliot, kuten:

- vähälaktoosinen ja laktoositon ruokavalio
- sappi- ja kihtiruokavalio
- sokeriton ruokavalio
- pehmyt- ja soseruokavalio
- gluteeniton ruokavalio
- erilaiset ruoka-aineallergiat

Päivitetyt erikoisruokavaliot ovat listattuna Salmelan keittiön seinällä.

Saga Kaskenniityn asukkailla on mahdollisuus tehdä itse ateriansa ja tarvittaessa ohjaajan avustamana. Heillä on myös mahdollisuus käydä ruokailemassa Saga Kaskenniityn ravintolassa. Ohjaajat opastavat asukkaita terveelliseen ruokavalioon ja ruuan valmistukseen liittyvissä kysymyksissä.

Palvelukeskus Salmelan aterioiden ravintoainepitoisuudet pyydetään samalta palveluntuottajalta, joka on ateriatoimittajana Palvelukeskus Salmelaan. Tarvittaessa ollaan yhteyksissä puhelimitse, tapaamalla tai päivittäisen ruuantuojan välityksessä ruuan koostumukseen ja muihin toiveisiin liittyvissä asioissa.



## 5.6 Hygieniakäytännöt

Siisti ja hygieeninen toimintaympäristö luo perustan varsinaisen palvelun tuottamiselle. Palvelukeskus Salmelassa siivous-, jäte-, ja pyykkihuolto on järjestetty seuraavalla tavalla:

RTK-Palvelut Oy huolehtii Palvelukeskus Salmelan siivouksesta 5 päivänä sopimuksen mukaisesti.

Palvelukeskus Salmelalla on kirjalliset työohjeet, jotka koskevat Salmelan tilojen siivoamista. Rtk-Palvelut huolehtii, että pesuaineita ja tarvikkeita on riittävästi sekä pitävät huolen siivouslistojen ajan tasalla pitämisestä. Siivouskomerossa on siivouskansio, joka sisältää tietoja talon materiaaleista ja pesuaineista sekä Salmelan viikoittaisen puhtaanapito-ohjelman.

Tukiasuntojen siivouksesta vastaa Salmelan kustantamana Saga Kaskenniityn siivouspalvelu kahden viikon välein. Ohjaajat tarkistavat päivittäin asuntojen yleissiisteyden. Palvelukeskus Salmelassa jätteet lajitellaan ohjeiden mukaisesti.

Tuhoeläinten torjumiseksi tarkkaillaan, että palvelukeskuksessa ei esiinny hiiriä, rottia tai karpäsiä. Jos tuhoeläimiä havaitaan, asiasta täytyy ilmoittaa esimiehelle. Esimies päättää jatkotoimenpiteistä eli tehdäänkö torjunta itse vai teetetäänkö se asiantuntijalla. Koiria ja kissoja ei saa tuoda keittiöön.

Esimies vastaa keittiön koneiden ja laitteiden huoltoon ja korjaukseen liittyvistä asioista. Kaikki Salmelan työntekijät ovat velvollisia ilmoittamaan koneissa ja laitteissa esiintyvistä vioista ja puutteista esimiehelle.

Palvelukeskus Salmelassa on pyykinhuoltotilat (pesukone, kuivausrumpu, kuivaushuone sekä mankeli). Kesäisin on myös mahdollisuus kuivattaa pyykkiä ulkona. Ohjaajat huolehtivat asukkaiden pyykkihuollosta. Asukkaat voivat myös omien voimavarojensa mukaan tai ohjaajan avustuksella hoitaa pyykkihuoltoa. Osalla asukkaista on oma pesukone omassa asunnossaan.

Tukiasunnoissa on itsepalvelukäytössä oleva pesula (pesukone, kuivausrumpu). Osa asukkaista omistaa oman pesukoneen. Ohjaajat auttavat tarvittaessa asukkaita pyykkihuollossa.



Hygieniapalveluiden vastuhenkilö on:

Henkilö: Kirsi Mattila  
Osoite: Haankuja 4, 20380 Turku  
Puhelinnumero: 040 8325427  
Sähköposti: kirsi.mattila@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 puolen vuoden välein ja tarvittaessa asiakkaan voinnin muuttuessa.

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

Palvelukeskus Salmelassa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta on huolehdittu seuraavalla tavalla:

Palvelukeskus Salmelalla on oma vastuulääkäri. Palvelukeskuksessa toimii tällä hetkellä sairaanhoitaja ja seitsemän lähihoitajaa. Terveyden- ja sairaanhoitoon liittyvät tehtävät toteutetaan yhdessä näiden ammattihenkilöiden yhteistyöllä. He ohjaavat ja huolehtivat asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidon tarkoituksenmukaisesta toteutumisesta. Asukkaiden kokonaisvaltaista terveydentilaa seurataan yhteistyössä vastuulääkärin ja muiden hoitavien tahojen kanssa. Säännölliset vuosikontrollit ja palvelusuunnitelmien päivitysten yhteydessä tapahtuva tilannekatsaus turvaavat asukkaan pitkäaikaisseurannan. Yhteistyö eri hoitotahojen, omaisten ja asukkaan itsensä kanssa edistävät asukkaan hyvinvointia.

Asiakkaiden terveyden- ja sairaudenhoidosta vastaava henkilö:



Henkilö: Vastuulääkäri Joni Suomi ja  
Sairaanhoitaja Minna Rantapää

Puhelinnumero: Joni Suomi 050 3493656  
Minna Rantapää 040 5870513

Sähköposti: joni.suomi@gmail.com  
minna.rantapaa@kpsaatio.fi

### **5.8 Asiakkaiden lääkehoito**

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

Lääkehoidon vastuuhenkilö on:

Henkilö: Ohjaaja/sairaanhoitaja Minna Rantapää  
Osoite: Haankuja 4, 20380 Turku  
Puhelinnumero: 040 5870513  
Sähköposti: minna.rantapaa@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

Palvelukeskuksissa säilytetään asiakkaiden käteisvaroja. Rahavarojen säilyttämisestä on sovittu asiakkaan tai hänen edunvalvojansa kanssa.

### **5.10 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa**

Palvelukeskus Salmelassa yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden palvelunantajien kanssa toteutetaan seuraavalla tavalla:

Palvelunantajien kanssa tehdään kirjallinen sopimus johon on kirjattu palvelun sisältö, kustannus ja tarvittavat muut seikat. Yhteistyö ja tiedonkulku toiminnan kuluessa muihin palvelunantajiin tapahtuu useimmiten sähköpostin ja puhelimen välityksellä. Palvelukeskuksella on myös neuvottelukunta, jossa on kunnan, yleensä kunnan sosiaali- ja terveystoimen tai vammaispalvelun edustaja, omaisten edustaja, yhteistyökumppaneiden edustajat sekä henkilöstön edustaja. Neuvottelukunta kokoontuu kaksi kertaa vuodessa.

## **6. Henkilöstö**

### **6.1 Henkilöstörakenne**

Kuurojen Palvelusäätiössä työskenteli 2014 vuoden lopussa 189 vakituista työntekijää. Kuukausipalkkaiset, määräaikaiset työntekijät mukaan laskettuna henkilöstön kokonaismäärä on 236 henkilöä. 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 Salmelan henkilöstörakenne on kuvattu liitteessä 14.

## **6.2 Sijaisten käyttö**

Kuurojen Palvelusäätiössä on käytössä varahenkilöjärjestelmä. 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 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.

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 perehdyttämissuunnitelman mukaisesti työntekijän perehtymisestä. Säätiössä järjestetään myös tarvittaessa eri palvelukeskuksien henkilöille 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 Palvelusäätiön on laadittu koulutussuunnitelma osaksi henkilöstöohjelmaa.

Henkilöstöohjelma 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 Salmela on rakennettu vuonna 2001. Rakennus on suunniteltu palvelutaloasunnoiksi viittomakielisille kuuroille ja kuurosokeille. Rakennuksessa on alun perin ollut 11 kpl yksiöitä ja 2 kpl kaksioita. Yksiössä on huone, keittonurkkaus sekä kylpyhuone ja wc. Kaksiossa on kaksi huonetta, keittiö ja kylpyhuone jossa wc. Nykyisin toinen kaksioista on jaettu kahtia siten, että toinen puoli muodostaa pienen asukashuoneen ja toinen puoli sisältää yhden huoneen ja keittiön. Käytössä on yhteinen vessa. Kaikissa asuinhuoneissa on sammutuspeite. Palvelukeskus Salmelassa on yhteisiä ruokailu- oleskelu- ja saunatiloja sekä toimistotiloja. Taloa ympäröi suuri piha-alue, joka rajoittuu osin metsään.

Palvelukeskuksessa on tallentava turvakamerajärjestelmä pihapiirissä. Asukkailla on hälytysmattoja, rannehälyttimet ja ovihälyttimiä, jotka on suunniteltu henkilökohtaisen tarpeen mukaan. Kaikissa ulko-ovissa ja sovituisissa asunnon ovissa on myös hälyttimet. Kaikki hälytykset ohjautuvat ohjaajien



gsm-puhelimiin, joka ilmoittaa myös kuka hälyttää ja missä. Hälytysjärjestelmä voi myös ilmoittaa jos poistuu palvelukeskuksen tiloista. Hälytykset kuitataan aina hoidetuiksi ja vastaanotetuiksi.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintaa seurataan päivittäisessä arjessa ja mahdolliset viat ilmoitetaan esimiehille. Ilmoitukset laitteista viedään eteenpäin, huolto ja korjaaminen tapahtuvat laitetoimittajien tai kiinteistöhuollon suorittamana. Asukkailla on huoneissa palohälytys ja ovikello tärhistimenä sekä vilkkuvalona.

Palvelukeskus Salmelan tukiasukkaina on tällä hetkellä yhteensä 2 henkilöä. Asunnot ovat kaksioita, joissa on kaksi huonetta, keittonurkkaus, kylpyhuone, jossa wc ja lisäksi parveke. Asunnot sijaitsevat Saga Kaskenniityn toisessa kerroksessa.

Selvitys Salmelan tiloista ja asuinhuoneista on liitteenä 16.

## **7.2 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet**

Palvelukeskus Salmelassa on käytössä henkilönosturi, verensokerimittarit tarvikkeineen, automaattikäyttöinen verenpainemittari ja korvalamppu.

Terveysthuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö on:

Henkilön nimi: Minna Rantapää

Osoite: Palvelukeskus Salmela, Haankuja 4, 20380 Turku

Puhelinnumero: 040 5870513

Sähköposti: minna.rantapaa@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 säätiötasoisista kokonaisuutta. Hän vastaa omavalvontaprosessin ohjauksesta ja neuvonnasta, sekä omavalvonta-suunnitelman säätiötasoisesta ylläpidosta. Omavalvonnan kokonaissuunnittelu toteutetaan yhteistyössä laajennetun johtoryhmän ja Kuurojen Palvelusäätiön asiantuntijoiden kanssa.

## 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. Laadua ylläpidetään laatimalla aktiivisesti tarvittavia toimintasuunnitelmia ja selvityksiä asukkaiden ohjaustytön tueksi, esimerkkinä toimintasuunnitelma haasteellisesti käyttäytyvän asiakkaan kohtaamiseen.

### 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 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 kolmen kuukauden välein. 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 17.



KUUROJEN PALVELUSÄÄTIÖ sr  
DÖVAS SERVICESTIFTELSE sr

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

Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen

Turussa 10.10.2020

Pekka Vihanto  
johtaja

Jouni Riihimäki  
palvelujohtaja