



KUUROJEN PALVELUSÄÄTIÖ sr
DÖVAS SERVICESTIFTELSE sr

PALVELUKESKUS WÄINÖLÄ

Omaevalvontasuunnitelma

Päivitys lokakuu 2020



KUUROJEN PALVELUSÄÄTIÖ sr
DÖVAS SERVICESTIFTELSE sr

Ilkantie 4
00400 HELSINKI
puh. (09) 58031
keskustoimisto@kpsaatio.fi

www.kpsaatio.fi





SISÄLLYS

| | |
|---|--|
| 1. TOIMINTAYKSIKÖN TIEDOT | 6 |
| 1.1 TOIMINTAYKSIKÖN PERUSTIEDOT | 6 |
| 1.2 KUUROJEN PALVELUSÄÄTIÖ SR:N TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET | 6 |
| 2. RISKIENHALLINTA | 7 |
| 2.1 TYÖSUOJELU | 7 |
| 2.2 ASIAKKaidEN HAASTEELLISEN KÄYTTÄYTYMISEN HALLINTA | 8 |
| 2.3 ELINTARVIKEHYGIENIA | 7 |
| 2.4 INFEKTIOARTUNTOJEN EHKÄISEMINEN | 8 |
| 2.5 PALOTURVALLISUUS | 8 |
| 2.6 MUUT TURVALLISUUSUHAT | 8 |
| 2.7 TIETOSUOJA | 9 |
| 3. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET | 9 |
| 3.1 ASIAKKAAN PALVELUA KOSKEVA PÄÄTÖS | 9 |
| 3.2 PALVELUSUUNNITELMA | 9 |
| 3.3 ASIAKKaidEN KOHTELU JA ITSEMÄÄRÄÄMISEN TUKEMINEN | 10 |
| 3.3.1 KEHITYSVAMMAISTEN ASIAKKaidEN ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUDEN VAHVISTAMINEN | 10 |
| 3.4 ASIAKKAAN ITSEMÄÄRÄÄMISEN RAJOITTAMINEN | 10 |
| 3.4.1 KEHITYSVAMMAISTEN HENKILÖIDEN ITSEMÄÄRÄÄMISEN RAJOITTAMINEN | 11 |
| 3.5 ASIAKKAAN JA LÄHEISTEN OSALLISUUS | 11 |
| 3.6 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA | 11 |
| 4. PALVELUN SISÄLTÖ | 12 |
| 4.1 ASUMISPALVELUT | 12 |
| 4.2 PÄIVÄTOIMINTA | 13 |
| 4.3. KOTIIN ANNETTAVAT PALVELUT | 13 |
| 4.4. TYÖTOIMINTA | 13 |
| 4.5. PALVELUSETELI PALVELUT | VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY. |
| 5. HYVINVOINTIA, KUNTOUTUMISTA JA KASVUA TUKEVA TOIMINTA | 14 |
| 5.1 ASIAKKAAN KOMMUNIKAATIO JA SOSIAALINEN VUOROVAIKUTUS | 14 |
| 5.2 KUNTOUTUS | 14 |
| 5.3 ULKOILU JA LIIKUNTA | 14 |
| 5.4 APUVÄLINEIDEN KÄYTÖN TUKEMINEN | 15 |
| 5.5 RAVITSEMUS | 15 |
| 5.6 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT | 15 |
| 5.7 ASIAKKaidEN TERVEYDEN- JA SAIRAUDENHOITO | 16 |
| 5.8 ASIAKKaidEN LÄÄKEHOITO | 17 |
| 5.9 ASUKKaidEN RAHA-ASIOIDEN HOITO | 17 |
| 5.10 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA | 17 |
| 6. HENKILÖSTÖ | 18 |

| | |
|--|-----------|
| 6.1 HENKILÖSTÖRAKENNE | 18 |
| 6.2 REKRYTOINTI..... | 18 |
| 6.3 SIIJAISTEN KÄYTTÖ | 18 |
| 6.4 HENKILÖSTÖN PEREHDYTTÄMINEN..... | 19 |
| 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..... | 21 |
| 9.2 HENKILÖSTÖN ROOLI LAADUNHALLINNASSA | 21 |
| 9.3 ASIAKKAIDEN JA OMAISTEN ROOLI LAADUNHALLINNASSA..... | 21 |
| 9.4 ASIAKASPALAUTTEEN KÄSITTELY | 21 |

LIITTEET

- Liite 1.....Strategia
- Liite 2Työsuojelun toimintaohjelma
- Liite 3Haasteellisen käyttäytymisen hallinnan toimintasuunnitelma
- Liite 4.....Elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelma
- Liite 5.....Valmiussuunnitelma vakavien virusinfektioiden ehkäisemiseen
- Liite 6.....Palo- ja pelastussuunnitelma sekä turvallisuusselvitys
- 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

Palvelukeskus Wäinölä, Tonttulankatu 6 C, 80200 Joensuu

Puhelin (013) 136 533, faksi (013) 313 931

sähköposti: palvelukeskus.wainola(at)kpsaatio.fi

y-tunnus: 0116651-2

Toimintayksikön omavalvonnan vastuhenkilö:

sosionomi, ohjaaja Susanna Halonen, puh. 040 5083 949, susanna.halonen(at)kpsaatio.fi ja

THM, johtaja Eeva-Marja Loukola, puh. 040 508 2646, eeva-marja.loukola(at)kpsaatio.fi

Kuurojen Palvelusäätiö sr:n palvelutoiminnasta vastaava johtaja on palvelujohtaja Jouni Riihimäki, puh. 050 403 0722, jouni.riihimaki(at)kpsaatio.fi

Palvelukeskus Wäinölä tuottaa ilmoituksenvaraisia palveluja erityisesti kuulo- ja kuulonäkövammaisille:

- palveluasuminen 10 asiakaspaikkaa
- päivätoiminta 15 asiakaspaikkaa
- kotipalvelu 4 asiakaspaikkaa.

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 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 tämän asiakirjan liitteenä.

2. Riskienhallinta

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.

Kun työntekijä huomaa poikkeavan tai läheltä piti -tilanteen, joka uhkaa jollain tavalla työntekijän, asukkaan tai työyhteisön turvallisuutta, hän tekee havainnosta kirjallisen poikkeamaraportoinnin. Myös kaikista lääkepoikkeamista tehdään kirjallinen selvitys. Vastuuohjaaja keskustele poikkeamaraportin tehneen työntekijän ja mahdollisesti myös asukkaan kanssa tapahtumasta. Sen jälkeen poikkeama käsitellään tarvittaessa työyhteisössä ja mietitään yhdessä korjausehdotuksia toistumisen estämiseksi.

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

2.1 Työsuojelu

Palvelukeskus Wäinölän työsuojelupäällikkönä toimii yksikön johtaja. Palvelukeskus Wäinölä on pieni yksikkö, jossa on kolme vakituista kuukausipalkkaista työntekijää ja osa-aikainen johtaja. Varsinaista työsuojelutoimikuntaa ei ole, vaan kaikki työntekijät ylläpitävät ja huolehtivat yksikön työsuojeluasioista. Työsuojelun toimintasuunnitelman laatimiseen ja sen toteuttamiseen osallistuvat kaikki työntekijät. Työsuojelua toteutetaan yhteistyössä työterveyshuollon kanssa.

Toimintaohjelma on omavalvontasuunnitelman liitteenä 2.

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 haasteellista käyttäytymistä ilmenee. Haasteellisen käyttäytymisen hallinnan toimintasuunnitelma on liitteenä 3.

2.3 Elintarvikehygieniä

Palvelukeskus Wäinölässä asiakkailta on päivittäin mahdollisuus lounastamiseen. Lounaan toimittaa palvelukeskuksen ulkopuolinen tuottaja. Esillepanosta ja tarjoilusta vastaa

palvelukeskuksen henkilökunta. Henkilökunta on suorittanut henkilökohtaisen hygieniaosaamisen.

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 immuniteetti on laskenut esim. iän ja kroonisten sairauksien seurauksena.

Tartuntatautilain 48 § velvoittaa työnantajaa huolehtimaan siitä, että lääketieteellisesti arvioituna tartuntatautiin vakaville seuraamuksille alttiiden potilaiden tai asiakkaiden kanssa työskentelevän henkilökunnan rokotussuoja on kunnossa. Tuhka- ja vesirokon osalta riittää sairastetun taudin antama suoja.

Kuurojen Palvelusäätiö sr tarjoaa influenssarokotuksen henkilöstölle ja suosittelee vahvasti, että mahdollisimman moni työntekijä ottaisi rokotteen. Henkilöstölle mahdollistetaan tarvittaessa myös muu työn edellyttämä rokotussuoja, esimerkiksi B-hepatiittirokotus.

Palvelukeskus Wäinölässä vakavia infektioita ehkäistään huolehtimalla käsihygieniasta ja toimintatilojen puhtaanapidosta. Mahdollisen epidemian aikana asukkaat pyritään hoitamaan heidän omissa huoneissaan, ryhmätoiminta keskeytetään ja henkilökuntaa varustetaan suojavaivälinein.

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 Palvelusäätiö sr:n 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 Tietosuojaja

Kuurojen Palvelusäätiö sr:ssä on tietosuojatyöryhmä, joka vastaa EU-tietosuojalainsäädännön toimeenpanemisesta. Tietosuojatyöryhmän tehtävänä on arvioida mahdollisia tietoturvariskejä ja seurata tietosuojan kehittämiseen liittyvien toimenpiteiden toteuttamista säätiön toimipisteissä.

Kuurojen Palvelusäätiö sr:n työntekijät ovat suorittaneet *Tietosuojaja sosiaali- ja terveydenhuollossa* -kurssin.

Kuurojen Palvelusäätiö sr:ssä on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä, DomaCare. Uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksessä kiinnitetään huomiota tietoturvasioihin. Kalkilta vaaditaan sitoutumista vaitiolovelvollisuuteen ja allekirjoittamaan vaitiolovelvollisuuskaavake. DomaCaren käyttöoikeudet annetaan työtehtävien mukaisesti. Kuurojen Palvelusäätiö sr:n oma sähköpostiosoite avataan vain vakituisille työntekijöille ja pitkäaikaissijaisille ja työsuhteen loppuessa sähköpostiosoite suljetaan.

Tietojärjestelmään on pääsy yksilöidyllä käyttäjätunnuksella, joka on suojattu salasanalla.

Käyttöoikeuden ja sen laajuuden määrittelee palvelukeskuksen johtaja.

Tietosuojavastaava

Eeva-Marja Loukola

puh. 040 508 2646, eeva-marja.loukola(at)kpsaatio.fi

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 johtaja Eeva-Marja Loukola, puhelin 040 508 2646, eeva-marja.loukola(at)kpsaatio.fi

3.2 Palvelusuunnitelma

Asukkaalle laaditaan ensimmäisten asumiskuukausien aikana palvelusuunnitelma.

Tavoitteiden laadinnassa ja niiden arvioinnissa hyödynnetään RAI-mittaristoa. 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 ohjaustyön 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 ja sitä arvioidaan säännöllisesti ja tarvittaessa, esimerkiksi asiakkaan voinnin muuttuessa.

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.

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 mielekästä arkea. Tämä vähentää tarvetta itsemääräämiseen 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 Palvelusäätiö sr:ssä 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 kehittämässä. Asiakasselvitysten ja omaisille tehtävien tyytyväisyyskyselyiden tuloksia käytetään aktiivisesti toiminnan kehittämiseen.

Palvelukeskus Wäinölässä asiakkaan omaisten osallisuutta asiakkaiden hoitoon tuetaan mahdollistamalla omaisten osallistuminen palvelukeskuksen tapahtumiin. Omaisiin pidetään aktiivisesti yhteyttä asiakkaan hoitoon liittyvissä asioissa. Omaisten toivotaan osallistuvan asiakkaan luvalla asiakkaan henkilökohtaiseen palvelusuunnitelmatyöskentelyyn. Palvelukeskuksen neuvottelukunnassa on omaisten edustaja.

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 itsenäisinä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Edellä tarkoitetun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

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

Palvelukeskus Wäinölässä muistutus osoitetaan:
johtaja Eeva-Marja Loukola
Puotilan metrokatu 4 a, 00910 Helsinki
p. 040 508 2646, eeva-marja.loukola(at)kpsaatio.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot:
Siun Sote
sosiaaliasiamies Leena Viinisalo-Heiskanen
Torikatu 18 A 3.krs, 80100 JOENSUU
p. (013) 330 8268, leena.viinisalo-heiskanen(at)siunsote.fi

4. Palvelun sisältö

4.1 Asumispalvelut

Kuurojen Palvelusäätiö sr:n palvelukeskuksissa asukkaat 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. 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.

Palvelukeskus Wäinölän asukkaina on kuurosokeita ja kuuroja henkilöitä. Wäinölän asumispalvelut ovat tuettua palveluasumista. Asukkaat asuvat omissa vuokra-asunnoissaan. Jokaiselle asukkaalle tehdään palvelusuunnitelma, jossa ohjauksen ja avustamisen tarve arvioidaan ja sovitaan yhdessä asiakkaan, Wäinölän henkilökunnan, omaisten ja muiden yhteistyökumppaneiden kanssa. Palvelusuunnitelma päivitetään säännöllisesti.

Asukkailla on käytössään yhteinen kokoontumistila omaehtoista kokoontumista varten. Wäinölän henkilökunta on paikalla pääsääntöisesti arkisin 7.30 – 18.00 ja viikonloppuisin 7.30 – 15.30. Henkilökunnan työssäoloaikaa pidennetään tarvittaessa. Palvelukeskus Wäinölä toimii taloyhtiössä, jossa asuu myös muita asukkaita. Tarvittaessa naapurit ottavat yhteyttä Wäinölän johtajaan. Johtajan yhteystiedot löytyvät jokaisen rapun ilmoitustaululta. Asukkailla on tarpeen mukaan mahdollisuus turvapuhelimen käyttöön kotonaan.

4.2 Päivätoiminta

Päivätoiminta tukee ikääntyneiden kuulonäkövammaisten itsenäistä selviytymistä omassa kodissa. Päivätoiminnassa jaetaan tietoa sosiaali- ja terveyspalveluista, ja apuvälineistä, sekä annetaan tarvittaessa henkilökohtaista ohjausta apuvälineiden käyttöön. Ryhmien ohjelmat sisältävät virkistävää vertaistoimintaa, liikuntaa, kulttuuria, pelejä, kädentöitä ja ajankohtaisia asioita. Eri alojen asiantuntijat ja esiintyjät vierailevat ajoittain ryhmissä.

Palvelukeskus Wäinölässä järjestetään viittomakielistä päivätoimintaa kerran viikossa. Viittomakieliseen päivätoimintaan osallistuu Wäinölän asukkaiden lisäksi yksi-kaksi muuta henkilöä Joensuusta. Päivätoimintaa voivat osallistua viittomakieliset henkilöt, jotka saavat palveluun maksusitoumuksen.

4.3. Kotiin annettavat palvelut

Kotiin annettavat palvelut ovat kotipalvelua ja kotisairaanhoidoa sekä tukea ja apua erilaisiin arkipäivän tilanteisiin. Viittomakielentaitoiset työntekijät ohjaavat kotiaskareissa ja auttavat asioinnissa kodin ulkopuolella. Toiminta on syrjäytymistä vähentävää ja ehkäisevää toimintaa, joka tukee asiakkaan kotona asumista.

Yksilöllinen palvelusuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan, omaisen ja kunnan kotihoidon edustajan kesken. Palveluita ovat viittomakielisen ikääntyvän kotihoito, viittomakielisen lapsiperheen apu, kotiuttaminen ja toipilashoito, elämän kriisitilanteiden tuki sekä tukea tiedon hankinnassa. Asiakkaina ovat viittomakieliset henkilöt; kuurot, kuurosokeat ja kuulonäkövammaiset. Heidän lisäksi asiakkaita ovat henkilöt, jotka käyttävät viitottua suomea, sormiaakkosia, iso- tai pistekirjoitusta ja apuvälineisiin perustuvia kommunikaatiomenetelmiä.

Palvelua voidaan tarjota myös muille henkilöille, jotka hyötyvät palvelukeskuksen kommunikaatio-osaamisesta. Palvelua tarjotaan oman kotikunnan maksusitoumuksella sekä palvelusetelillä. Asiakas voi myös itse maksaa saamansa palvelun ja hakea mahdollisesti kotitalousvähennyksen verotuksessa.

4.4. Työtoiminta

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

Wäinölän asukkaat osallistuvat työtoimintaan yksilöllisten voimavarojen puitteissa. Työtoiminnasta maksetaan toimintarahaa Kuurojen Palvelusäätiö sr:n yleisten ohjeiden mukaan.

Palvelukeskus Wäinölän työtoimintamuodot:

- siivoustehtävät

- pihatyöt
- kotitaloustehtävät
- viikkovalvojan työt: kukin asukas toimii vuorollaan ohjaajan tuella viikkovalvojana, jonka tehtäviin sisältyy yleisten tilojen siisteydestä huolehtiminen.

Palvelukeskuksen ulkopuolella toteutettavasta työtoiminnasta sovitaan erikseen asiakaskohtaisesti.

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.

Toistaiseksi tehtävään rekrytoitava henkilöstö sitoutuu suorittamaan 36 kk:n kuluessa työsuhteen alkamisesta näyttömuotoisen viittomakielen tutkinnon, suomalaisen viittomakielen hallinta (SVK). Opintokokonaisuus on osa kommunikaation ja viittomakielen ohjaajan tutkintoa.

Henkilökunnalla on riittävän viittomakielentaidon lisäksi erityistaitoja korvaavista kommunikaatio-menetelmistä, kuten esimerkiksi kuurosokeiden kanssa käytettävästä taktiiliviittomakielestä.

Palvelukeskus Wäinölän asiakkaille tarjotaan viittomakielinen ympäristö, jossa heidän on mahdollista kommunikoida omalla äidinkielellään sekä henkilökunnan että muiden asiakkaiden kanssa. Asiakkaat osallistuvat viittomakieliseen toimintaan ohjaajan tuella. Asiakkaita ohjataan osallistumaan viittomakielisiin tai viittomakielelle tulkattuihin tapahtumiin sekä kuurojen paikallisyhdistyksen sekä seurakunnan viittomakieliseen toimintaan. Tarvittaessa ohjaajat avustavat kommunikoinnissa omaisten vieraillessa.

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 Palvelusäätiö sr:n visio on tukea kuurojen ja kuurosokeiden sujuvaa arkea ja hyvää elämää. Monimuotoiseen ja toimintakykyä tukevaan arkeen kuuluu riittävä ulkoilu ja liikunta.

Palvelukeskus Wäinölässä asiakkaiden käytössä on kuntosali. Kuntosalin käyttö on aina ohjattua toimintaa. Asukkaat noudattavat ohjattuna heille luotua liikuntasuunnitelmaa. Asukkaita ohjataan omaehtoiseen ulkoiluun ja liikuntaan, tarvittaessa ohjaaja avustaa ulkoilussa.

5.4 Apuvälineiden käytön tukeminen

Asiakkaiden apuvälinetarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan kotikunnan sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön ja asiakkaan kanssa. Apuvälineet voivat olla kunnan myöntämiä tai asiakkaan itse hankkimia. Kiinteästi asennettavien apuvälineiden asennuksesta vastaa aina apuvälineen myöntäjän osoittama ammattihenkilö. Asiakasta ohjataan apuvälineiden käytössä ja käytönohjauksessa tehdään yhteistyötä apuvälineen myöntäjän kanssa. Huolto tapahtuu aina apuvälineen myöntäjän osoittaman ammattihenkilön toimesta. Asukkaan omaohjaaja huolehtii apuvälineiden huoltoon toimittamisesta tai huollon tilaamisesta.

Apuvälineistä vastaava henkilö on:

Susanna Halonen

Tonttulankatu 6 C, 80200 JOENSUU

p. 013 136 533

5.5 Ravitseminen

Asukkaita 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 Wäinölässä asiakkailta on mahdollisuus lounaan tilaamiseen Pitopalvelu Eilailonasta. Ruoka toimitetaan oikean lämpöisenä pitopalvelun toimesta ja Wäinölän henkilökunta asettaa ruoan esille ja avustaa asiakkaita ruokailussa tarpeen mukaan. Wäinölässä esille asettamisesta vastaavat työntekijät ovat suorittaneet hygieniapassin. Wäinölässä on käytössä lämpölevy, jääkaappi ja pakastin.

Ruoan tuottaja arvioi aterioiden ravintoainepitoisuuksia ottaen huomioon asiakkaiden ikäryhmän. Ruoan tuottajan suunnitelma ruoan ravintosisällöstä on luettavissa palvelukeskuksen elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelman liitteenä (liite 4).

5.6 Hygieniaikäytännöt

Palvelukeskuksen siivous, jäte- ja pyykkihuolto on järjestetty seuraavalla tavalla:

Asukkaat huolehtivat kotiensa siisteydestä ja pyykkihuollosta itsenäisesti, ohjattuna tai avustettuna. Asukkailla on kodeissaan omat pyykinpesukoneet. Tarvittaessa Wäinölän pesukone on myös asukkaiden käytössä. Palvelukeskus Wäinölän yleisten tilojen siivous toteutuu osittain työtoimintana. Ohjaajat ovat vastuussa yleistilojen siisteydestä. Palvelukeskus Wäinölässä käy ammattisiivoja kerran kuukaudessa. Ohjaus siisteydestä huolehtimiseen perustuu säännöllisyyteen. Yleisissä tiloissa suoritetaan ammattilaisen toimesta suursiivous vähintään kerran vuodessa. Jätehuollosta vastaa talonyhtiö.

Hygieniapalveluiden vastuhenkilö on:

Susanna Halonen

Tonttulankatu 6 C, 80200 JOENSUU

p. 013 136 533

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).

Kuurojen Palvelusäätiössä on käytössä RAI-toimintakyvyn arviointijärjestelmä. RAI-arvioinnit tehdään kaikille asukkaille vähintään puolen vuoden välein ja aina toimintakyvyn ja avuntarpeen oleellisesti muuttuessa. Arviointiin osallistuu koko henkilöstö havainnoimalla asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista terveydentilaa. RAI-toimintakykymittariston avulla arvioidaan asiakkaan arkiselviytymistä ja pyritään tunnistamaan mahdolliset riskitekijät ja ongelmat unohtamatta asiakkaan omien voimavarojen hyödyntämistä. RAI-mittariston pohjalta laaditaan hoitosuunnitelma, jossa huomioidaan yksilölliset tarpeet. RAI-arvioinneilla seurataan asiakkaan toimintakykyisyyttä ja kuntouttavan toiminnan tavoitteiden toteutumista. Asiakkaan hyvinvointi on arvioinnin lähtökohtana. Omaisille tarjotaan mahdollisuutta olla mukana hoitosuunnitelman laadinnassa, toteuttamisessa ja arvioinnissa.

RAI-arvioinnin lisäksi Wäinölässä tehdään asukkaille erilaisia toimintakykytestejä.

Palvelukeskus Wäinölässä asiakkaiden terveyden ja sairaanhoidosta on huolehdittu seuraavalla tavalla:

Wäinölän asukkaat käyttävät julkisia perusterveydenhuollon palveluja.

Ulkopaikkakuntalaisilla asukkailla on kotikunnasta myönnetty maksusitoumus terveystaloihin.

Wäinölän ohjaajat avustavat asiakasta lääkäriajan varaamisessa ja toimivat saattajina lääkäri- ja /tai tutkimuskäynnillä. Tarpeen mukaan asiakkaalle varataan etukäteen viittomakielen tulkki. Lääkäri- ja/tai tutkimuskäynnillä on ohjaajan läsnäolo välttämätön. Läsnäolon perusteena on varmistaa asiakkaan tiedonsaanti, sekä saada tarpeelliset tiedot ja

ohjeet myös mahdollisia jatkotoimenpiteitä varten. Vakinaisella henkilöstöllä on sosiaali- tai terveysalan koulutus.

Asiakkaiden terveyden- ja sairaudenhoidosta vastaava henkilö

Susanna Halonen

Tonttulankatu 6 C, 80200 JOENSUU

p. 013 136 533

5.8 Asiakkaiden lääkehoito

Palvelukeskus Wäinölässä asiakkaiden lääkehoito on toteutettu terveydenhuoltoa ohjaavien lakien mukaisesti. Palvelukeskukseen on laadittu lääkehoitosuunnitelma (liite 12), joka sisältää lääkehoidon toimintatavat, lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, henkilöstön vastuut, lupakäytännöt sekä dokumentoinnin ja tiedonkulun.

Lääkehoidon vastuhenkilö on

Susanna Halonen

Tonttulankatu 6 C, 80200 JOENSUU

p. 013 136 533

5.9 Asukkaiden raha-asioiden hoito

Asukkaiden 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 on liitteenä 13.

5.10 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

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

Asiakkaiden palvelukokonaisuutta suunnitellaan palvelusuunnitelmakokouksissa, jotka järjestetään pääsääntöisesti kerran vuodessa, kuitenkin enintään kahden vuoden välein. Kokouksia voidaan järjestää tilanteen mukaan useammin, mikäli asiakkaan tilanteessa tapahtuu muutoksia. Palvelusuunnitelmakokouksessa on läsnä vähintään asiakkaan itsensä

lisäksi kotikunnan sosiaalityöntekijä ja palvelukeskuksen edustaja. Kokouksiin voivat osallistua myös asiakkaan omaiset, edunvalvoja tai muita asiakkaan palveluverkostoon kuuluvia palveluntuottajia, esimerkiksi henkilökohtainen avustaja tai fysioterapeutti. Asiakkaan oikeusturva taataan järjestämällä palvelusuunnitelmakokouksiin aina tulkkaus. Asiakkaalta pyydetään lupa tietojen luovuttamiseen palveluverkostossa. Yhteistyö ja tiedonkulku omaisten kanssa sovitaan asiakaskohtaisesti. Palvelusuunnitelmakokousten välissä palveluverkoston jäseniä tiedotetaan asiakkaan tilanteesta tapahtuvista muutoksista.

6. Henkilöstö

6.1 Henkilöstörakenne

Kuurojen Palvelusäätiö sr:ssä työskenteli vuoden 2019 lopussa 230 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 Wäinölän henkilöstörakenne on kuvattu liitteessä 14.

6.2 Rekrytointi

Osaava ja motivoitunut henkilöstö on Kuurojen Palvelusäätiö sr:n 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. Sijaisia rekrytoidaan tarpeen mukaan.

Sosiaali- ja terveystieteen työntekijöiden ammattitaitopätevyys tarkistetaan Valviran ylläpitämästä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki).

Rekrytointia kuvataan yksilöidymmin liitteenä 15 olevassa henkilöstöohjelmassa.

6.3 Sijaisten käyttö

Palvelukeskuksissa on myös ryhmä osa-aikaisia työntekijöitä, joita voidaan kutsua tarvittaessa töihin. Palvelukeskuksen vastuuhenkilö vastaa siitä, että sijaisten turvallisuus-, lääke- ja vuorovaikutusosaaminen ovat työtehtävien edellyttämällä tasolla.

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.

Perehdyttämistä on kuvattu yksityiskohtaisemmin liitteessä 15.

6.5 Henkilöstön osaamisen kehittäminen

Osaava ja motivoitunut henkilöstö on Kuurojen Palvelusäätiö sr:ssä strategian toteuttamisen kulmakiviä. Henkilöstön vuorovaikutusosaaminen, ohjaustaidot ja työturvallisuus-osaaminen ovat jatkuvan päivityksen kohteena. Kuurojen Palvelusäätiö sr:ssä 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 Wäinölä sijaitsee Tonttulankadulla, asunto osakeyhtiö Saunatontun tiloissa. Talonyhtiössä on myös muita asukkaita. Tukiasumiseen tarkoitetut asunnot ovat Kuurojen Palvelusäätiö sr:n omistamia tai vuokraamia yksioita ja kaksioita. Tukiasuntoja on yhteensä yhdeksän.

Päivätoimintaa ja yhteistä kokoontumista varten palvelukeskuksessa on kaksi päivätoimintatilaa, joista toista käytetään aina ohjatusti. Vapaasti asukkaiden omatoimisessa käytössä olevan tilan yhteydessä on ohjattuna tai avustettuna myös saunomismahdollisuus. Näiden lisäksi palvelukeskuksen tiloihin kuuluu toimisto, vierashuone, erilaisia varastotiloja, autotalli ja kuntosali.

Kaikkien asukkaiden kotona ja yleisissä tiloissa on kiinteästi asennettuna optinen hälytysjärjestelmä, johon on kytketty ovikello ja palohälytin sekä osalla asukkaista herätyskello. Kaikissa palveluasumiseen tarkoitetuissa asunnoissa on liedessä turvakatkaisin. Osalla asukkaista on käytössään turvapuhelin, jonka avulla asukas itse voi hälyttää apua asuntoonsa. Vierashuoneessa on turvapuhelin lyhytaikaisia asukkaita varten. Turvapuhelinpalvelu on SiunSoten tuottama palvelu. Turvapuhelinten toimivuus testataan

säännöllisesti ja toimivuudesta tehdään merkintä asiakkaan raporttiin. Palvelukeskuksessa ei ole käytössä kulunvalvontalaitteita.

Selvitys tiloista ja asuinhuoneista on liitteenä 16.

7.2 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Palvelukeskus Wäinölässä on käytössä erilaisia terveydenhuoltoon liittyviä laitteita ja tarvikkeita kuten verensokerimittareita, verenpainemittareita, jalkojenhoitovälineitä ja haavanhoito-tarvikkeita. Laitteita säilytetään toimistossa ja lukittavassa kaapissa yläkerran päivätoimintatilan huoneessa.

Terveysthuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö on:

Susanna Halonen

Tonttulankatu 6 C, 80200 JOENSUU

p. 013 136 533

8. Omavalvonnan seuranta

8.1 Omavalvonnan organisointi

Palvelukeskuskohtaisen omavalvonnan vastuuhenkilöinä toimivat johtaja ja vastuuhenkilö. He vastaavat oman palvelukeskuksensa omavalvontasuunnitelman päivittämisestä, seurannasta ja viestinnästä henkilöstölle. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vuosittain ja siitä keskustellaan henkilökuntakokouksissa.

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

9. Laadunhallinta

Kuurojen Palvelusäätiö sr:n 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.

9.1 Sidosryhmien rooli laadunhallinnassa

Kuurojen Palvelusäätiö sr:n 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.

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

Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen

15.10.2020



Susanna Halonen

Palvelukeskus Wäinölän vastuuhjaaja

Jouni Riihimäki

palvelujohtaja