



KUUROJEN PALVELUSÄÄTIÖ sr
DÖVAS SERVICESTIFTELSE sr

PALVELUKESKUS METSOLA

Omavalvontasuunnitelma 2020

Elokuu 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 PALVELUSÄÄTIÖN TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	6
2. RISKIENHALLINTA	7
2.1 TYÖSUOJELU	7
2.2 ASIAKKAIDEN HAASTEELLISEN KÄYTTÄYTYMISEN HALLINTA	7
2.3 ELINTARVIKEHYGIENIA	8
2.4 INFEKTIOARTUNTOJEN EHKÄISEMINEN	8
2.5 PALOTURVALLISUUS	9
2.6 MUUT TURVALLISUUSUHAT	9
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	13
4.1 ASUMISPALVELUT	13
4.2 PÄIVÄTOIMINTA	14
4.2.1. IKÄÄNTYVIEN PÄIVÄTOIMINTA	14
4.2.2. VAIKEAVAMMAISTEN PÄIVÄTOIMINTA	14
4.3 TYÖTOIMINTA	14
4.4. HENKILÖKOHTAINEN AVUSTUS	15
4.5. KOULUNKÄYNNIN AVUSTUS	15
4.6. KOTIIN ANNETTAVAT PALVELUT JA PERHETYÖ	15
5. HYVINVOINTIA, KUNTOUTUMISTA JA KASVUA TUKEVA TOIMINTA	16
5.1 ASIAKKAAN KOMMUNIKAATIO JA SOSIAALINEN VUOROVAIKUTUS	16
5.2 KUNTOUTUS	16
5.3 ULKOILU JA LIIKUNTA	16
5.4 APUVÄLINEIDEN KÄYTÖN TUKEMINEN	17
5.5 RAVITSEMUS	17
5.6 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT	18
5.7 ASIAKKAIDEN TERVEYDEN- JA SAIRAUDENHOITO	18
5.8 ASIAKKAIDEN LÄÄKEHOITO	19
5.9 ASUKKAIDEN RAHAVAROJEN HOITO	20
5.10 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA	20
6. HENKILÖSTÖ	21
6.1 HENKILÖSTÖRAKENNE	21
6.2 SJAISTEN KÄYTTÖ	21



6.3 REKRYTOINTI	21
6.4 HENKILÖSTÖN PEREHDYTTÄMINEN.....	21
6.5 HENKILÖSTÖN OSAAMISEN KEHITTÄMINEN	22
7. TOIMITILAT	22
7.1 KUVAUS PALVELUKESKUKSEN TILOISTA	22
7.2 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET.....	24
8. OMAVALVONNAN SEURANTA	24
8.1 OMAVALVONNAN ORGANISOINTI.....	24
9. LAADUNHALLINTA	24
9.1 SIDOSRYHMIEN ROOLI LAADUNHALLINNASSA.....	25
9.2 HENKILÖSTÖN ROOLI LAADUNHALLINNASSA	25
9.3 ASIAKKAIDEN JA OMAISTEN ROOLI LAADUNHALLINNASSA.....	25
9.4 ASIAKASPALAUTTEEN KÄSITTELY	25



LIITTEET

- Liite 1 _____ Strategia
- Liite 2 _____ Työsuojelun toimintaohjelma
- Liite 3 _____ Haasteellisen käyttäytymisen hallinnan toimintasuunnitelma
- Liite 4 _____ Elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelma
- Liite 5 _____ Valmiussuunnitelma vakavien virusinfektioiden ehkäisemiseen, suunnitelma koronavirustautiin alistuneiden/ sairastuneiden asiakkaiden hoidon järjestämiseksi
- Liite 6 _____ Palo - ja pelastussuunnitelma sekä turvallisuusselvitys
- Liite 7 _____ Toimintaohje ulkoisen väkivallan uhan varalle
- Liite 8 _____ Sähköisessä asiakastietojärjestelmässä säilytettävien tietojen suojaus
- Liite 9 _____ Toimintaohje kiireellisen sairaalahoidon järjestämiseksi
- Liite 10 _____ Toimintaohje äkillisen kuolemantapauksen varalta
- Liite 11 _____ Lääkehoitosuunnitelma
- Liite 12 _____ Henkilöstölomake
- Liite 13 _____ Henkilöstöohjelma
- Liite 14 _____ Selvitys tiloista ja asuinhuoneista
- Liite 15 _____ Asiakaspalautelomake
- Liite 16 _____ Sopimus raha-asioiden hoidosta



1. Toimintayksikön tiedot

1.1. Toimintayksikön perustiedot

Palvelukeskus Metsola, Keljonkatu 40, 40600 Jyväskylä

Puhelin: GSM 040 575 4044, Faksi (014) 311 1144,

sähköposti: palvelukeskus.metsola@kpsaatio.fi

y-tunnus: 0116651-2

Toimintayksikön omavalvonnan vastuuhenkilöt:

Johtaja: Jaana Ruippo, 040 702 8055, jaana.ruippo@kpsaatio.fi

vastaava ohjaaja: Minna Vesa, 050 309 3979, minna.vesa@kpsaatio.fi

Kuurojen Palvelusäätiö sr:n palvelutoiminnasta vastaava:

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. 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 Palvelusäätiö sr:n strategia on päivitetty keväällä 2011. Uudistettu strategia on tämän asiakirjan liitteenä 1.

2. Riskienhallinta

Toiminnan riskejä arvioidaan työsuojelun toimintasuunnitelmassa, haasteelliseen käyttäytymisen hallinnan toimintasuunnitelmassa, elintarvikehygienian omavalvonta-suunnitelmassa, 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, työsuojeluvaltuutettu sekä varavaltuutettu. Työsuojeluorganisaatio laatii työsuojelun toimintaohjelman. Toimintaohjelma on omavalvontasuunnitelman liitteenä 2.

Työsuojelua toteutetaan myös yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Työterveyshuolto on tehnyt työpaikkaselvityksen 25.11.2019.

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 3.

2.3 Elintarvikehygienia

Palvelukeskus Metsolassa on jakelukeittiö. Keittiössä valmistetaan asukkaiden aamu- ja iltapalat sekä päiväkahvi/välipala. Säännöllinen käsienpesu ja tarvittaessa asianmukaiset suojakäsineet ovat ehdoton edellytys hygieenisessä ruuan käsittelyssä. Metsolan keittiössä on käsienpesuallas, jonka yhteydessä on asianmukaiset käsienpesuun tarkoitetut saippuat ja kertakäyttöiset käsipyyhkeet. Palvelukeskus Metsolan henkilökunta on suorittanut henkilökohtaisen hygieniosaamisen.

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.

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 Metsolassa vakavia infektioita ehkäistään huolehtimalla käsihygieniasta ja toimitilojen puhtaanapidosta. Mahdollisen epidemian aikana asukkaat pyritään hoitamaan heidän omissa huoneissaan ja henkilökunta käyttää asianmukaisia suojarusteita.

Asukkaiden sekä henkilökunnan käsihygieniasta huolehditaan niihin tarkoitetuilla käsidesinointiin tarkoitetuilla aineilla.

Valmiussuunnitelma vakavien virusinfektioiden ehkäisemiseksi ja suunnitelma koronavirustautiin altistuneiden/ sairastuneiden asiakkaiden hoidon järjestämiseksi 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 turvallisuusselvitys 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 Tietosuoja

Kuurojen Palvelusäätiö sr:ssä on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä, DomaCare. 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:

Minna Vesa, puh. 050 309 3979, minna.vesa@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 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.

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

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. Alkuvuodesta 2020 toteutettiin asumispalveluasiakkaiden omaisille kysely palveluidemme laadusta.

Palvelukeskus Metsolassa asiakkaan omaisilla ja läheisillä on mahdollisuus vieraillla läheistensä luona palvelukeskuksessa vapaasti ja he voivat halutessaan osallistua oman läheistensä hoitamiseen ja ohjaukseen. Omaisiin pidetään yhteyttä asiakkaan hoitoon liittyvissä asioissa. Omaisten toivotaan osallistuvan asiakkaan luvalla asiakkaan henkilökohtaisiin palvelusuunnitelma-, kuntoutus- ja mahdollisiin muihin palavereihin. Palvelukeskus Metsolassa toimii omaisten ja läheisten ryhmä, jonka toimintaan voivat osallistua asukkaiden läheiset. Ryhmä kokoontuu pääsääntöisesti kaksi kertaa vuodessa; palvelukeskuksen kesä- ja joulujuhlien yhteydessä. Palvelukeskuksen neuvottelukunnassa on kaksi omaisten edustajaa.

3.6 Asiakkaan oikeusturva

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle. Muistutus käsitellään palvelukeskuksen johtajan ja palvelujohtajan toimesta. Muistutus käsitellään kahden viikon kuluessa ja tieto muistutuksen

käsittelystä toimitetaan asiakkaalle käsittelyn jälkeen mahdollisimman pian. Tieto käsittelystä ja tehdyistä päätöksistä tuodaan säätiön keskustoimiston johtoryhmään.

Sosiaalihuoltolain mukainen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

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

Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet Kuurojen 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 Metsolassa muistutus osoitetaan:

Johtaja Jaana Ruippo

Keljonkatu 40, 40600 JYVÄSKYLÄ

Puhelin: 040 702 8055

sähköposti: jaana.ruippo@kpsaatio.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot:

Jyväskylän kaupunki

sosiaaliasiamies Eija Hiekka

Matarankatu 4, 40100 Jyväskylä

Puhelin: 044 265 1080

sähköposti: eija.hiekka@koske.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. Erytisen 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 Metsolassa on 11 tehostetun palveluasumisen paikkaa syntymästä kuurosokeille ja kuuroille henkilöille. Tämän lisäksi Antinkodilla on yksi tehostetun palveluasumisen paikka, joka on väliaikaisesti käytettävissä asiakkaan tarpeen mukaan. Palveluasumisen paikkoja kuurosokeille ja kuuroille henkilöille on yhteensä yhdeksän

Asukkaalle laaditaan palvelusuunnitelmapalaverissa sovittujen asioiden perusteella henkilökohtainen viikko-ohjelma ja lisäksi päivittäinen ohjelma asukkaalle parhaiten sopivalla tavalla, esimerkiksi kuvakommunikaatioita käyttäen. Asukkaalla on mahdollisuus saada apua jokapäiväisten toimintojen lisäksi myös työssäkäyntiin, harrastuksiin ja koulunkäyntiin palvelusuunnitelman mukaisesti. Asiakastyötä toteutetaan kolmessa tiimissä, joihin henkilökunta ja asukkaat ovat jaetut. Tiimit hoitavat omaan tiimiinsä kuuluvan asukkaan palveluasumiseen liittyvät viralliset asiat, kuten muun muassa terapiahakemukset, yhteydenpidon edunvalvojiin, kuntaan sekä asukkaan omaisiin.

4.2 Päivätoiminta

4.2.1. Ikääntyvien päivätoiminta

Jyväskylän kaupungin päätöksellä toiminta on tauolla vuoden 2020 loppuun

Palvelukeskus Metsolan päiväkeskus järjestää päivätoimintaa kuulo- ja näkövammaisille sekä viittomakielisille kotona asuville ikääntyneille ihmisille. Päivätoiminnan asiakkuus edellyttää maksusitoumusta omasta kotikunnasta. Päiväkeskuspäivän palveluihin kuuluu ohjaus, ohjelma, aamupala, lounas ja iltapäiväkahvitukset sekä kuljetuspalvelu sitä haluaville. Kylvetyspalvelua tarjotaan asiakkaalle ainoastaan, jos tarve on kirjattu kunnan palvelusuunnitelmaan. Kunta määrittää ja veloittaa asiakkaalta päiväkeskuspäivän asiakasmaksut.

Päiväkeskusryhmät kokoontuvat Metsolassa tiistaisin, keskiviikkoisin, torstaisin sekä perjantaisin. Maanantai on viittomakielisten ryhmä, muut ryhmät ovat kuulo- ja/tai näkövammaisten ryhmiä.

Päivätoiminta tukee ikääntyneiden kuulonäkövammaisten itsenäistä selviytymistä omassa kodissa. Päivätoiminnassa jaetaan tietoa sosiaali- ja terveyspalveluista, kuulemisesta, näkemisestä ja apuvälineistä sekä annetaan henkilökohtaista ohjausta apuvälineiden käyttöön. Ryhmien ohjelmat sisältävät virkistävää vertaistoimintaa, liikuntaa, kulttuuria, pelejä, kädentöitä ja retkiä. Eri alojen asiantuntijat ja esiintyjät vierailevat ajoittain ryhmissä. Asiakkaiden aistivimmat huomioidaan ohjelmasisältöjä suunniteltaessa.

4.2.2. Vaikeavammaisten päivätoiminta

Vammaisten päivätoiminta on itsenäisessä elämässä selviytymistä tukevaa ja sosiaalista vuorovaikutusta edistävää toimintaa. Päivätoimintaa järjestetään palvelusuunnitelman mukaan.

4.3 Työtoiminta

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

Palvelukeskus Metsolassa osa asukkaista käy erilaisissa työtoiminnoissa. Koulussa käyvien asukkaiden työtoiminta on sisällytetty koulupäivään ja muut asukkaat käyvät työtoiminnassa

Metsolasta käsin. Aukkaiden työtoimintaa ohjaavat Palvelukeskus Metsolan ohjaajat tai siihen erikseen palkatut työssäkäyntiavustajat.

4.4. Henkilökohtainen avustus

Palvelukeskus Metsola järjestää osalle asukkaista henkilökohtaista avustusta asukkaan kotikunnan päätöksen mukaisesti. Henkilökohtaisen avustuksen hoitavat Metsolan ohjaajat. Henkilökohtaisesta avustuksesta sovitaan asiakkaan palvelusuunnitelmapalaverissa.

4.5. Koulunkäynnin avustus

Asukkaan opiskellessa voimme tarvittaessa järjestää hänelle viittomakielen taitoisen koulunkäyntiavustajan. Avustustehtävään palkataan erikseen sitä hoitava henkilö. Avustuksesta sovitaan asiakkaan palvelusuunnitelmapalaverissa.

4.6. Kotiin annettavat palvelut ja perhetyö

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

Palveluita ovat viittomakielinen kotihoito ja sairaanhoito, viittomakielinen perhetyö, 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 tai asiakas voi itse maksaa saamansa palvelun ja hakea mahdollisesti kotitalousvähennyksen verotuksessa.

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 kuukauden kuluessa työsuhteen alkamisesta joko viittomakielen a-tason tentin hyväksytyksi tai näyttömuotoisen suomalaisen viittomakielen hallinta (SVK) -tutkinnon osan.

Palvelukeskus Metsolassa tuetaan asiakkaita sosiaalisten suhteiden ylläpitämisessä. Ohjaajat auttavat asiakkaita yhteydenpidossa omaisiin ja läheisiin muun muassa sähköpostilla, tekstiviestein sekä kirjeitse. Asiakkaiden erilaiset harrastukset mahdollistuvat henkilökohtaisten avustajien tai ohjaajien avustuksella ja tuella. Metsolassa asiakkaiden henkilökohtaista kommunikaatiotapaa tuetaan ja kunnioitetaan. Käytössä on useita erilaisia kommunikaatiomenetelmiä, joita käytetään asiakkaiden tarpeen ja tilanteiden mukaan.

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 Metsolassa asukkaat ulkoilevat tai liikkuvat normaaleissa arkitoimissaan kuten työ- ja koulumatkoilla. Asukkaat, joilla ei ole säännöllistä talon ulkopuolella tapahtuvaa toimintaa ulkoilevat palvelukeskuksen ohjaajien avustuksella. Metsolassa henkilökunta sekä henkilökohtaiset avustajat järjestävät erilaisia ulkoilutapahtumia talvi- sekä kesäaikaan, joissa liikuntaa harrastetaan eri muodoissa. Lisäksi asukkaat osallistuvat erilaisiin ulkopuolisiin liikunta- ja ulkoilutapahtumiin ohjaajien ja/tai henkilökohtaisten avustajien kanssa.

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. Työvuorossa olevat ohjaajat opastavat asiakasta apuvälineiden käytössä, käytönohjauksessa tehdään yhteistyötä apuvälineen myöntäjän kanssa. Huolto tapahtuu aina apuvälineen myöntäjän osoittaman ammattihenkilön toimesta. Ohjaajat huolehtivat apuvälineiden päivittäisestä hoidosta. Asukkaan tiimi huolehtii apuvälineiden huoltoon toimittamisesta tai huollon tilaamisesta.

Apuvälineistä vastaava henkilö on:

Raija Mäkelä, puh. 040 575 4044, raija.makela@kpsaatio.fi

5.5 Ravitsemus

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

Palvelukeskus Metsolassa ateriapalvelu on järjestetty seuraavalla tavalla:

Ateriapalvelusta on tehty sopimus Jyväskylän kaupungin Kylän Kattauksen kanssa. Kylän Kattauksesta toimitetaan lounas ja päivällinen päivittäin palvelukeskukseen. Lounas tulee lämpöisenä ja päivällinen lounaskuormassa kylmänä. Päivällinen lämmitetään palvelukeskuksessa henkilökunnan toimesta päivällisaikaan. Aamu- ja iltapalat sekä välipalat tai leivonnaiset valmistetaan palvelukeskuksessa henkilökunnan toimesta. Ruokatarvikkeet, kuten kuiva-aineet ja säilykkeet, tilataan kerran viikossa Kespron tukusta tai Kylän Kattaukselta ruokatilausten yhteydessä. Tukiasukkaista osa valmistaa osan aterioistaan itsenäisesti tai ohjatusti työntekijöiden avustuksella. Asukkaita tuetaan terveellisen ruokavalion suunnittelussa ja toteutuksessa.

Ruoan tuottaja arvioi aterioiden ravintoainepitoisuuksia ottaen huomioon asiakkaiden ikäryhmän. Palvelukeskus Metsolassa valmistettavat aamu-, ilta- ja välipalat suunnitellaan ravitsemusohjeiden mukaisesti.

5.6 Hygieniakäytännöt

Palvelukeskus Metsolan yleisten tilojen siivous toteutuu työtoimintana tai henkilökunnan toimesta. Asiakkaiden asunnot siivoavat asukkaat itse joko ohjatusti työntekijän kanssa tai itsenäisesti. Antinkodin asukkaiden sekä yleisissä tiloissa siivouksessa käytettävät pesuaineet säilytetään niille tarkoitettussa lukollisessa varastossa. Tukiasukkaiden siivouksessa käytettävät pesuaineet ovat heidän omilla asunnoissa. Siivousvälineille on oma siivousvarasto. Jätteille on oma katos pihapiirissä, jonka jätelaatikat huoltofirma tyhjentää säännöllisesti. Palvelukeskuksessa jätteet lajitellaan bio-, lasi-, metalli- tai sekajätteisiin. Antinkodin asukkaiden pyykkihuolto on henkilökunnan vastuulla, mutta asukkaat ovat myös mukana pyykkihuollossa oman toimintakykynsä mukaan. Tukiasukkaat huolehtivat pääsääntöisesti itsenäisesti pyykkihuollostaan. He saavat pyykinpesuun tarvittaessa ohjausta ja tukea Metsolan ohjaajilta. Tuen ja ohjauksen tarpeen määrittelee asukkaan oma toimintakyky.

Hygieniapalveluiden vastuuhenkilö on:

Minna Vesa, puh. 050 309 3979, minna.vesa@kpsaatio.fi

5.7 Asiakkaiden terveyden- ja sairaudenhoito

Asiakkaan hoitosuunnitelmassa on määritelty millä tavalla huolehditaan asiakkaan perushoidosta, mahdollisten pitkäaikaissairauksien ja muun ei-kiireellisen hoidon järjestämisessä. Hoitosuunnitelmat päivitetään säännöllisesti. Palvelukeskuksessa on ohjeistus kiireellisen sairaalahoidon järjestämiseksi (liite 9) ja yllättävien kuolemantapausten varalta (liite 10).

Kiireellisissä sairastapauksissa arkisin asiakkaiden hoito tapahtuu oman alueen terveyskeskuksessa omalla lääkärillä. Iltaisin ja viikonloppuisin kiireellinen sairaanhoito on Keski-Suomen keskussairaalan päivystyspoliklinikalla. Ei akuuttia -sairaanhoitoa -vaativissa tilanteissa hoito tapahtuu oman alueen terveyskeskuksessa tai Palvelukeskus Metsolan konsultoivan lääkärin

toimesta joko puhelinkonsultaationa tai kotikäyntinä. Perusterveydenhoitoa kuten ohjausta, seuranta tai terveyttä ylläpitävää terveydenhoitoa toteuttaa Palvelukeskus Metsolan sairaanhoitajat tai oman alueen terveyskeskuksen sairaanhoitaja ja lääkäri. Palvelukeskus Metsolan konsultoiva lääkäri tekee kullekin asukkaalle vuosittain terveystarkastukset, jolla on myös suuri osa asiakkaiden terveyden seurannassa. Palvelukeskuksen sairaanhoitajat ohjeistavat ja neuvovat muuta henkilökuntaa asiakkaiden terveyttä ylläpitävässä ja edistävässä sekä/tai seuranta tarvittavissa asioissa.

Asiakkaiden terveyden- ja sairaudenhoidosta vastaavat henkilöt ovat

Saila Matarainen, puh. 040 575 4044, saila.matarainen@kpsaatio.fi

Raisa Havu, puh 040 575 4044, raisa.havu@kpsaatio.fi

5.8 Asiakkaiden lääkehoito

Lääkehoitosuunnitelman on laatinut ja päivittänyt vuosittain palvelukeskuksen sairaanhoitaja. Henkilökunta on käynyt lääkehoidon koulutukset. Lihakseen (i.m) injektoitavia lääkkeitä laittavat sairaanhoitajat tai siihen lääkäriltä erillisen luvan saaneet työntekijät. Ihon alaisesti (s.c) injektoitavien lääkkeiden kuten insuliinin laittamiseen henkilökunta on koulutettu ja pistämiseen luvan ovat antaneet perehdytyksen ja pistosnäytteen jälkeen palvelukeskuksen sairaanhoitajat. Asukkaiden lääkkeet jaetaan pääsääntöisesti sairaanhoitajien toimesta kerran viikossa dosetteihin, joista päivittäin keittiö/ lääkevuorossa oleva ohjaaja antaa asukkaalle lääkkeet. Dosettijaon kaksoistarkistuksen suorittaa lääkekoulutuksen suorittanut ohjaaja.

Palvelukeskuskohtainen lääkehoitosuunnitelma (liite 11) sisältää mm. lääkehoidon toimintatavat, lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, henkilöstön vastuut, lupakäytännöt sekä dokumentoinnin ja tiedonkulun.

Lääkehoidon vastuuhenkilöt ovat

Saila Matarainen, puh. 040 575 4044, saila.matarainen@kpsaatio.fi

Raisa Havu, puh 040 575 4044, raisa.havu@kpsaatio.fi

5.9 Asukkaiden rahavarojen hoito

Asukkaiden rahavarojen hoidossa noudatetaan Kuurojen Palvelusäätiö sr:n 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 terveystoimissa.

Sopimus raha-asioiden hoidosta on liitteenä (Liite 16)

Asukkaalla on mahdollisuus hoitaa raha-asiat itsenäisesti tai saada siihen tarvittaessa apua. Palvelukeskus Metsolan asukkaiden raha-asioiden hoidosta tehdään kirjallinen sopimus.

Palvelukeskus Metsolan asukkaiden käteisvarat/lompakot sekä pankkikortit säilytetään lukituissa laatikoissa toimistotiloissa. Asiakkaan rahoja käytettäessä menot ja jäljelle jäävä määrä kirjataan asiakashallintajärjestelmään. Rahanseurannasta ilmenee ajantasaiset menot ja tulot sekä lompakossa olevat rahavarat. Ohjaajat käyvät tarvittaessa asukkaan kanssa nostamassa automaatilta käteistä rahaa. Isompiin ostoksiin pyydetään asukkaan raha-asioita hoitavalta henkilöltä erikseen rahaa. Osalla asukkaista on käytössä omaa rahaa, joista ei ole erikseen rahanseurantaa.

5.10 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Palvelusuunnitelman kokouksessa sovitaan asukkaan palvelukokonaisuus ja siihen liittyvät toimijat. Palvelusuunnitelmakokous kutsutaan koolle useimmiten Palvelukeskus Metsolan toimesta, jolloin asukkaan tiimiin kuuluvat ohjaajat hoitavat tehtävän käytännössä. Asukkaan asioista vastaavan tiimin jäsenet ovat yhteydessä asukkaan palveluihin liittyvien toimijoiden kanssa. Näitä ovat muun muassa asukkaan läheiset, kotikunnan edustaja, kuntoutukseen liittyvät terapeutit, opiskeluun ja

harrastuksiin liittyvät toimijat. Yhteydenpito tapahtuu tapaamisten yhteydessä sekä puhelimitse, sähköpostitse ja tekstiviestein.

6. Henkilöstö

6.1 Henkilöstörakenne

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

Palvelukeskus Metsolan henkilöstörakenne on kuvattu liitteessä 12.

6.2 Sijaisten käyttö

Kuurojen Palvelusäätiö sr:ssä 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 vastuuhenkilö vastaa siitä, että sijaisten turvallisuus-, lääke- ja vuorovaikutusosaaminen ovat työtehtävien edellyttämällä tasolla.

6.3 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.

Rekrytointia kuvataan yksilöidymmin liitteenä 13 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.

Perehdyttämistä on kuvattu yksityiskohtaisemmin liitteessä 13.

6.5 Henkilöstön osaamisen kehittäminen

Osaava ja motivoitunut henkilöstö on Kuurojen Palvelusäätiö sr:ssä strategian toteuttamisen kulmakiviä. Henkilöstön vuorovaikutusosaaminen, ohjaustaidot ja työturvallisuusosaaminen ovat jatkuvan päivityksen kohteena. Kuurojen Palvelusäätiö sr:ssä on laadittu koulutussuunnitelma osaksi henkilöstöohjelmaa.

Henkilöstöohjelma on liitteenä 13.

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 Metsolan tilat ovat fyysisesti kolmessa eri rakennuksessa. Metsolan tilat ovat jakautuneet seuraavasti:

1) *Antinkoti*, jossa asiakaspaikkoja on kymmenen. Antinkodilla asuvien asiakkaiden avuntarve on ympärivuorokautista hoivaa ja huolenpitoa sekä ohjausta arkielämän taidoissa. Tilat ovat avoimet ja selkeät ja ne ovat suunniteltuja kuulonäkövammaiselle turvallisesti liikkua. Kullakin asukkaalla on oma huone, WC ja suihku. Asukkaat kalustavat huoneensa omilla huonekaluilla. Asukkaiden yhteisiä tiloja ovat olohuone, keittiö, askartelutila sekä sauna + pesutilat ja kodinhoituhuone. Asukkaiden käytössä pyykinhuoltoa varten on pyykinpesukone ja kaksi kpl kuivuria. Yhteisissä tiloissa materiaalit ovat helposti hoidettavia ja puhdistettavia. Antinkodilla on aidattu sisäpiha, jossa on mahdollisuus ulkoilla turvallisesti.

2) *Metsolan tukiasunnot A-talo* on rivitalo, jossa on asunnot kuudelle asukkaalle. Asunnoissa on pieni keittiö, alkovi ja olohuone + wc suihkulla. Asuntojen koot ovat 40 neliötä. Asunnoissa on peruskeittiövarustus. Asukkaat kalustavat huoneensa omilla huonekaluilla. Asukkaiden fyysinen kunto on sellainen, etteivät he tarvitse ympärivuorokautista hoivaa ja huolenpitoa vaan muun muassa ohjausta ja tukea arkielämän perusasioissa.

3) *Metsolan tukiasunnot B-talo* on hieman erillään palvelukeskuksesta oleva rivitalo, jossa on viisi asukasta. Kaikissa asunnoissa on erillinen makuuhuone ja sauna + pesuhuone. Olohuoneen yhteydessä on tupakeittiö.

Palvelukeskus Metsolan tukiasukkailla on käytössään turvarannekkeet, joiden avulla he voivat hälyttää apua. Turvarannekkeen kutsu tulee ohjaajien matkapuhelimiin. Kaikilla tukiasukkailla on optinen hälytysjärjestelmä, johon on kytketty ovikello ja palohälytin sekä osalla asukkaista myös herätyskello. Turvarannekkeiden ja hälytysjärjestelmän toimivuus testataan säännöllisesti.

Palvelukeskus Metsolassa kameravalvonta ja piirivartiointi. Tallentava kameravalvonta sijaitsee Antinkodin ja tukiasuntojen A-talon yhteydessä sekä A-talon eteisaulassa. Kameroita on yhteensä viisi. Alueella on kameravalvonnasta asianmukaiset ilmoitukset. Piirivartiointi on Avarn:n toteuttama ja vartija käy tarkistamassa palvelukeskuksen ympäristön yöaikaan sekä tapaamassa yövuorossa olevaa ohjaajaa. Tarvittaessa ohjaajat voivat kutsua vartijan paikalle hätähälytyksenä sekä päivä- että yöaikaan.

Palvelukeskus Metsolassa on käytössä asukkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavat tiimin työntekijät säännöllisin väliajoin. Turvarannekkeen kutsu tulee ohjaajien matkapuhelimiin ja hälytyksiin reagoidaan välittömästi menemällä hälytyksen tehneen asukkaan luokse. Huoneistokohtainen hälytysnumero tulee myös näkyviin toimistossa olevaan Smart Call -näyttövastaanottimeen. Hälytys kuitataan aina pois painamalla kyseisen hälytyksen kohdalla olevaa kuittauspainiketta.

Selvitys tiloista ja asuinhuoneista on liitteenä 14.

7.2 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Palvelukeskus Metsolassa on käytössä erilaisia terveydenhuoltoon liittyviä laitteita ja tarvikkeita, muun muassa verensokerimittareita, verenpainemittareita ja haavanhoitotarvikkeita. Laitteita säilytetään lukittavissa asianmukaisesti merkityissä kaapeissa. Ensiapukaapit sijaitsevat Antikodilla, tukiasumisen toimistossa sekä päivätoiminnan tilassa.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaavat henkilöt ovat:

Saila Matarainen, Puh. 040 575 4044, saila.matarainen@kpsaatio.fi

Raisa Havu, puh. 040 575 4044, raisa.havu@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 omavalvontasuunnitelman säätiötasoisesta 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 15.

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



Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen

Jyväskylässä 18.8.2020

Jaana Ruippo
Palvelukeskus Metsolan johtaja

Jouni Riihimäki
palvelujohtaja