



KUUROJEN PALVELUSÄÄTIÖ sr
DÖVAS SERVICESTIFTELSE sr

PALVELUKESKUS
RUNOLA

TEHOSTETTU PALVELUASUMINEN
Omavalvontasuunnitelma

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. ASUMISPALVELUT	6
2.1 TEHOSTETTU PALVELUASUMINEN.....	6
2.2 LYHYTAIKAISHOITO	7
2.2 PÄIVÄTOIMINTA.....	7
2.3 HENKILÖKOHTAINEN APU	8
2.4 TYÖTOIMINTA.....	8
2.5 KOTIIN ANNETTAVAT PALVELUT	8
3. HYVINVOINTIA, KUNTOUTUMISTA JA KASVUA TUKEVA TOIMINTA.....	8
3.1 KOMMUNIKAATIO JA SOSIAALINEN VUOROVAIKUTUS	8
3.2 KUNTOUTUS.....	9
3.3 ULKOILU JA LIIKUNTA	9
3.4 APUVÄLINEIDEN KÄYTÖN TUKEMINEN.....	9
3.5 RAVITSEMUS	10
3.6 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT	10
3.7 TERVEYDEN- JA SAIRAUDENHOITO.....	10
3.8 LÄÄKEHOITO	11
3.9 ASIAKKAIDEN RAHA-ASIOIDEN HOITO.....	12
3.10 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA	12
4. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	13
4.1 ASIAKKAAN PALVELUA KOSKEVA PÄÄTÖS	13
4.2 PALVELUSUUNNITELMA	13
4.3 ASIAKKAIDEN KOHTELU JA ITSEMÄÄRÄÄMISEN TUKEMINEN	13
4.3.1 KEHITYSVAMMAISTEN ASIAKKAIDEN ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUDEN VAHVISTAMINEN.....	14
4.4 ASIAKKAAN ITSEMÄÄRÄÄMISEN RAJOITTAMINEN	14
4.4.1 KEHITYSVAMMAISTEN ASIAKKAIDEN ITSEMÄÄRÄÄMISEN RAJOITTAMINEN	14
4.5 ASIAKKAAN JA LÄHEISTEN OSALLISUUS	14
4.6 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA.....	15
4.7 SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAINEN HENKILÖKUNNAN ILMOITUSVELVOLLISUUS.....	15
5. HENKILÖSTÖ	16



5.1 HENKILÖSTÖRAKENNE	16
5.2 REKRYTOINTI JA SJAISTEN KÄYTTÖ	16
5.3 HENKILÖSTÖN PEREHDYTTÄMINEN	16
5.4 HENKILÖSTÖN OSAAMISEN KEHITTÄMINEN	17
6. TOIMITILAT	17
6.1 KUVAUS PALVELUKESKUKSEN TILOISTA	17
6.2 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET	18
7. LAADUNHALLINTA	18
7.1 SIDOSRYHMIEN ROOLI LAADUNHALLINNASSA	18
7.2 HENKILÖSTÖN ROOLI LAADUNHALLINNASSA	19
7.3 ASIAKKAIDEN JA OMAISTEN ROOLI LAADUNHALLINNASSA	19
7.4 ASIAKASPALAUTTEEN KÄSITTELY	19
8. RISKIENHALLINTA.....	19
8.1 TYÖSUOJELU	20
8.2 HAASTEELLISEN KÄYTTÄYTYMISEN HALLINTA JA RISKIEN ARVIOINTI	20
8.3 ELINTARVIKEHYGIENIA	20
8.4 INFEKTIOARTUNTOJEN EHKÄISEMINEN	20
8.5 PALOTURVALLISUUS	21
8.6. VARAUTUMINEN ERILAIISIIN HÄIRIÖTILANTEISIIN JA POIKKEUSOLOIHIN	21
8.6 MUUT TURVALLISUUSUHAT	22
8.7 TIETOSUOJA JA ARKISTOINTI.....	22
9. KESTÄVÄ KEHITYS JA YHTEISKUNTAVASTUU.....	23
9. 1 EKOLOGINEN VASTUU	23
9.2 TALOUDELLINEN VASTUU	23
9.3 SOSIAALINEN VASTUU	23
10. OMAVALVONNAN SEURANTA	24
10.1 OMAVALVONNAN ORGANISOINTI	24



LIITTEET

- Liite 1 Strategia
- Liite 2 Toimintaohje kiireellisen sairaalahoidon järjestämiseksi
- Liite 3 Toimintaohje äkillisen kuolemantapauksen varalta
- Liite 4 Kotas-hoitajaan yhteydenoton toimintaohjeet
- Liite 5 Lääkehoitosuunnitelma
- Liite 6 Sopimus raha-asioiden hoidosta
- Liite 7 Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen
- Liite 8 Asiakaspalutteen ja muistutusten käsittelyohje Oulun kaupunki
- Liite 9 Henkilöstörakenne
- Liite 10 Henkilöstöohjelma
- Liite 11 Perehdytysohjelma
- Liite 12 Selvitys tiloista ja asuinhuoneista
- Liite 13 Asiakaspalautelomake
- Liite 14 Poikkeamaraportti
- Liite 15 Työsuojelun toimintaohjelma
- Liite 16 Haasteellisen käyttäytymisen hallinnan toimintasuunnitelma
- Liite 17 Haasteellisen käyttäytymisen riskiarviointi
- Liite 18 Elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelma
- Liite 19 Valmiussuunnitelma vakavien virusinfektioiden ehkäisemiseen
- Liite 20 Palo- ja pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys
- Liite 21 Toimintasuunnitelma helteiden varalle
- Liite 22 Toimintaohje ulkoisen väkivallan uhan varalle
- Liite 23 Sähköisten asiakastietojen suojaus

1. Toimintayksikön tiedot

1.1 Toimintayksikön perustiedot

Palvelukeskuksen nimi ja osoite: Palvelukeskus Runola, Tuulaakitie 2, 90560 OULU

Puhelin: 044 752 3880

sähköposti: etunimi.sukunimi@kpsaatio.fi

y-tunnus: 0116651-2

Toimintayksikön omavalvonnan vastuhenkilöt:

Johtaja: Ritva Keränen, puh. 050 3579 347

Vastaava ohjaaja: Kirsi Latva-aho, puh. 050 5130 654

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

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

Toiminnalle on vastuuvakuutus, joka on voimassa toistaiseksi.

1.2 Kuurojen Palvelusäätiön 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 1.

2. Asumispalvelut

2.1 Tehostettu palveluasuminen

Tehostetun palveluasumisen tavoitteena on tukea asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia, mahdollisimman itsenäistä selviytymistä, fyysistä ja psyykkistä toimintakykyä sekä sosiaalisten suhteiden ylläpitämistä ja luomista. Työote on kuntouttava. Elämänhallinnan ja arjen sujuvuuden tukeminen toteutetaan yksilöllisesti asiakkaan tarpeista lähtien. Asiakkaan tuen- ja palveluntarve vaihtelee määrältään ja sisällöltään. Asiakasta avustetaan niissä asioissa ja siinä määrin kuin hän sillä hetkellä tarvitsee. Myös fyysisen kunnon ylläpitämiseen kiinnitetään erityistä huomioita. Päivittäinen ulkoilu ja erilaiset toimintakykyä tukevat harjoitteet ovat olennainen osa arjen rutiineja. Asiakkaiden ollessa viittomakielisiä korostuu myös vertaisryhmän merkitys.

Asiakkaat saavat ohjausta päivittäisissä asumiseen liittyvissä toiminnoissa, kuten liikkumisessa, pukeutumisessa, henkilökohtaisessa hygieniassa ja ruokailussa. Jokaisella on käytössään tarpeitaan vastaava asunto. Asiakkaat ovat hyvin eri-ikäisiä. Asumista tukevia palveluja ovat ateriapalvelut, terveyden- ja sairaanhoito, erilaiset virkistys- ja vapaa-ajan toiminnot, päivä- ja työtoiminta. Elämänhallintaa ja arjen sujuvuutta tuetaan yksilöllisesti asukkaan tarpeista lähtien. Tuen- ja palveluntarve vaihtelee määrältään ja sisällöltään. Laaja palveluvalikko ja joustava palvelu mahdollistavat näiden tarpeiden huomioimisen asiakkaiden arjessa. Erityisen merkittävää on viittomakielen ja yksilöllisen vuorovaikutustavan huomioiminen ohjauksessa ja tavoitteita asetettaessa.

2.2 Lyhytaikaishoito

Palvelukeskus tarjoaa tilapäisiä ja lyhytaikaisia tehostetun palveluasumisen palveluja sekä tukijaksoja esimerkiksi omaisen vapaan ajalle. Palvelu suunnitellaan yhteistyössä asiakkaan, omaisten sekä kotikunnan sosiaalitoimen kanssa. Jakson pituus vaihtelee asiakkaan hoidon tarpeen ja palvelukeskuksen huonetilanteen mukaan päivistä viikkoihin. Tilapäisjaksolle tullessa asiakkaalla on mukanaan vaihtovaatteiden lisäksi omat lääkkeet, hygieniatuotteet ja päivittäisessä käytössä olevat apuvälineet. Asiakas voi tulla lyhytaikaishoitoon myös suoraan sairaalasta, tällöin hoidon tavoitteena on kuntoutuminen ja kartoitus tarvittaviin kotipalveluihin. Tiivis yhteistyö kotiuttavan sairaalan, kotikunnan sosiaalitoimen ja kotihoidon kanssa tukee kuntoutumisen edistymistä ja nopeuttaa kotiin palaamista. Myös omaisilla on kotiuttamisarviointia tehdessä keskeinen rooli.

2.2 Päivätoiminta

Runolassa tehostetun palveluasumisen asiakkailla on mahdollisuus osallistua päivä- ja viriketoimintaan vointinsa ja kiinnostuneisuutensa mukaan. Toimintaa järjestetään useampana päivänä viikossa klo 9-15 välillä Runolan tiloissa. Viriketoiminnan järjestäminen on suunniteltua ja tavoitteellista näkyen myös työvuorosuunnittelussa. Ryhmäkoko vaihtelee huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja kommunikointitapa. Kommunikointitavan huomioiminen on erityisen tärkeää, kun asiakkaina on sekä kuulevia että kuulo- ja näkövammaisia. Ryhmien ohjelmat sisältävät virkistävää vertaistoimintaa, keskustelua ajankohtaisista asioista, liikuntaa erimuodoissa, pelejä, kädentöitä jne. Ryhmät kokoontuvat palvelukeskuksen tiloissa ja niistä informoidaan ilmoitustaululla. Asiakkaille mahdollistetaan osallistuminen muistuttamalla aloitushetkestä ja tarvittaessa haetaan ryhmiin mukaan. Toiminnan tapahtuessa palvelukeskuksessa, ryhmiin on helppo tulla mukaan kesken päivää ja samoin lähteä pois, jos kokee haluavansa levähtämään. Palvelukeskuksessa järjestettävästä päivä- ja viriketoiminnasta ei peritä asukkailta erillistä maksua.

Päivä- ja viriketoiminnan toiminta-ajatuksena on luoda, kehittää ja ylläpitää palveluja, jotka vuorovaikutuksen, vertaisryhmän ja osaamisen avulla tukevat kuulo- ja näkövammaisten ikääntyneiden elämänhallintaa eri elämäntilanteissa. Toiminnan tavoitteena on aistivamman ikääntyneen hyvä, omaehtoinen elämä vuorovaikutuksessa muiden kanssa.

Palvelukeskus Runola järjestää myös päivätoimintaa Oulun kaupungin kotona asuville ikääntyneillä kuulo- ja/tai näkövammaisilla. Heillä on mahdollisuus osallistua päivätoimintaan parillisten viikkojen keskiviikkoisin ja joka perjantai, Oulun Kuurojen yhdistyksen tiloissa, Koskitie 19:ssä. Palvelulla pyritään edistämään kuulo- ja/tai näkövammaisten ikäihmisten kotona selviämistä tarjoamalla tavoitteellista, virikkeellistä ja vertaistuella päivätoimintaa kuntouttavalla näkökulmalla. Palvelun lähtökohtana on asiakkaan yksilöllinen

tarve. Tästä kotona asuville ikäihmisille suunnatusta päivätoiminnasta on laadittu erillinen omavalvontasuunnitelma, jossa toimintaa kuvataan tarkemmin.

2.3 Henkilökohtainen apu

Palvelukeskus Runola tarjoaa asiakkailleen tarvittaessa henkilökohtaista apua vapaa-ajan toimintoihin ja virkistytymiseen. Palvelu edellyttää kotikunnan päätöstä henkilökohtaisesta avusta tuntimäärineen.

Henkilökohtaisesta avusta on laadittu erillinen omavalvontasuunnitelma, jossa toimintaa kuvataan tarkemmin.

2.4 Työtoiminta

Kuntouttavaa työtoimintaa, joita ovat ulkotyö, kiinteistönhoito, siivous-, pesula- ja keittiötyö, järjestetään palvelukeskuksen eri työtoimintapaikoissa. Työtoiminnan ohjauksesta vastaavat työ- ja viriketoiminnanohjaajat. Työtoiminnan tavoitteena on löytää asiakkaalle sellaista tekemistä, joka on asiakkaan työ- ja toimintakykyyn nähden riittävän haasteellista, mielekästä ja merkityksellistä. Tavoitteena on myös uuden oppiminen, vuorovaikutustaitojen kehittäminen ja syrjäytymisen estäminen. Työtoiminnan avulla asiakkaalle luodaan mielekäs päivärytmi, joka edesauttaa fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia.

2.5 Kotiin annettavat palvelut

Viittomakielistä kotihoitoa tarvitsevat asiakkaat saavat omaan kotiinsa kotipalvelua tai kotisairaanhoidoa tai niitä molempia. Viittomakielentaitoiset työntekijät ohjaavat kotiaskareissa ja auttavat ja tukevat erilaisissa arkipäivän tilanteissa ja asioinnissa kodin ulkopuolella. Toiminta on syrjäytymistä vähentävää ja ehkäisevää toimintaa, joka tukee asiakkaan kotona asumista.

Asiakkaina ovat viittomakieliset henkilöt; kuurot, kuurosokeat ja kuulonäkövammaiset. Heidän lisäksi asiakkaita ovat henkilöt, jotka käyttävät viittottua suomea, sormiaakkosia, iso- tai pistekirjoitusta ja apuvälineisiin perustuvia kommunikaatiomenetelmiä. Palvelua voidaan tarjota myös muille henkilöille, jotka hyötyvät palvelukeskuksen kommunikaatio-osaamisesta.

Kotiin annettavista palveluista on laadittu erillinen omavalvontasuunnitelma, jossa toimintaa kuvataan tarkemmin.

3. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

3.1 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 viittomakielen tutkinnon, suomalaisen viittomakielen hallinta (SVK). Opintokokonaisuus on osa kommunikaation ja viittomakielen ohjaajan tutkintoa.

Henkilökunnalla on riittävän viittomakielentaidon lisäksi erityistaitoja korvaavista kommunikaatiomenetelmistä, kuten esimerkiksi kuurosokeiden kanssa käytettävästä taktiiliviittomakielestä.

Asiakkaille järjestetään päivätoimintaa, erilaisia tapahtumia ja retkiä uusien kokemusten ja elämysten saamiseksi sekä tuomaan arkeen vaihtelua. Asiakkaiden yksilöllisiä harrastuksia tuetaan tarvittaessa. Ohjaajat avustavat asiakkaiden yhteydenpitoa omaisten ja ystävien kanssa ja mahdollistavat säännölliset kontaktit esimerkiksi Skype-puheluiden avulla. Palvelukeskuksessa on käytössä langaton WLAN-yhteys. Tavoitteena on asiakkaan ymmärretyksi tuleminen ja sujuva kommunikointi sekä sosiaalisten kontaktien ylläpitäminen ja edistäminen sekä tiedonsaanti omalla äidinkielellä.

3.2 Kuntoutus

Omaohjaajat sekä terveyden- ja sairaanhoitaja arvioivat asiakkaan fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä säännöllisesti ja tarvittaessa sekä asiakkaan palvelusuunnitelmapalaverien yhteydessä. Ohjaajat kirjaavat asiakkaan hyvinvointia ja kuntoutumista koskevat tavoitteet asiakkaan palvelusuunnitelmaan. Tavoitteiden toteutumista seurataan DomaCare-asiakashallintaohjelmiston avulla. Asiakkaiden terveydentilan muutoksia arvioidaan myös säännöllisillä Rai-arvioinneilla.

3.3 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 Runolassa ulkoiluun on kiinnitetty huomiota monin tavoin. Sisäpihalla on penkkejä ympäri vuoden, jolloin asiakkailta on helpompi ulkoilla ja väliin levähdellä. Talvisin käytävät pidetään aurattuina, jotta myös pyörätuolilla liikkuminen on mahdollista. Kesäisin on runsaasti tuoleja ja keinuja aurinkovarjojen suojassa. Sisäpihan asfaltoitua polkua kiertää aita, joka helpottaa myös heikkonäköisten itsenäistä liikkumista. Kaikilla asukkailla on mahdollisuus ulkoilla päivittäin. Päivittäiset ulkona kävijät kirjataan erilliseen ulkoilulistaan ja DomaCareen. Työvuorosuunnitelmassa on päivittäin huomioitu yhdelle iltavuoron ohjaajalle aikaa asukkaiden kanssa ulkoiluun.

Runolan asiakkaita on mukana Oulun kaupungin erityisliikunnan järjestämissä kuntosaliryhmissä Runolan kuntosalissa. Kuntosaliryhmiä on kaksi, eri-ikäisiä ja toimintakyvyltään erilaisia asiakkaita varten ja ryhmät kokoontuvat kerran viikossa. Ohjaaja on ryhmässä mukana avustamassa. Kuntosalia käyttävät viikoittain myös fysioterapeutit asiakkaiden terapioissa.

3.4 Apuvälineiden käytön tukeminen

Asiakkailta on käytössään lukuisia arjen elämää helpottavia apuvälineitä. Apuvälinetarpeen ilmetessä palvelukeskuksen lääkäri kirjoittaa lausunnon apuvälineen tarpeesta ja apuväline hankitaan alan liikkeestä. Mikäli kyseessä on kotikunnan myöntämä apuväline, tapahtuu korjaukset ja huollot kotikunnan apuvälinelainaamossa tai maksusitoumuksella Oulussa. Palvelukeskuksella on kaikkien asiakkaiden yhteiskäyttöön hankittuja apuvälineitä, esim. henkilönostureita, suihku- ja pyörätuoleja. Perehdytyksessä varmistetaan ja tarvittaessa koulutetaan työntekijät apuvälineiden käyttöön. Asiakkaiden palvelusuunnitelmiin on kirjattu käytössä olevat apuvälineet. Vinkkejä asiakkaille soveltuvista apuvälineistä tulee usein fysioterapeuteilta ja heidän kauttaan saadaan myös opastusta apuvälineiden käyttämiseen.

Apuvälineistä vastaava yhdyshenkilö on

Terveydenhoitaja Outi Komula

040 591 0506

outi.komula@kpsaatio.fi

3.5 Ravitsemus

Palvelukeskus Runolassa on oma keittiö ja siellä valmistetaan kaikki palvelukeskuksessa tarjottavat ateriat. Käytössä on 7 viikon kiertävä ruokalista ja sitä suunniteltaessa on huomioitu erityisesti vanhukset ja heidän ravitsemukseen liittyvät erityistarpeet. Myös asukkaiden toivomuksia ja mielitekoja pyritään huomioimaan mahdollisuuksien mukaan. Viikon ruokalista on nähtävissä ilmoitustaululla. Palvelukeskuksessa on käytössä Jamix Ruokatuotanto-ohjelma, jolla aterioiden ravintoainepitoisuudet voidaan laskea tarkasti.

Asiakkaiden ruokailut tapahtuvat yhteisesti ruokasalissa. Ruokailuajat on sovittu ja ruokasalin ovesa kaikkien nähtävillä. Tämä tukee asiakkaiden päivittäistä rutiinia ja luo turvallisuutta itsenäiseen siirtymiseen ruokasaliin. Autettaville asiakkaille on nimetty pöytäpaikat. Tässä on pyritty huomioimaan asiakkaiden mahdollisuus keskinäiseen kommunikointiin ja muihin ystävyyssuhteisiin ruokailutilanteissa. Jos asiakkaan terveydentila vaatii, tarjoillaan ruoka omaan huoneeseen.

Asukkaiden riittävää ja monipuolista ravitsemusta arvioidaan kaksi kertaa vuodessa MNA-mittarilla. Mahdollisiin ravitsemusriskeihin pyritään reagoimaan heti säännöllisillä mittauksilla.

Ravitsemuksesta ja ruokahuollosta kerrotaan myös kohdassa 8.3.

3.6 Hygieniakäytännöt

Aamu- ja iltapeseytymisien aikaan asukkaita ohjataan ja avustetaan heidän tarvitsemalla tavalla. Päivittäiseen hygienianhoitoon kiinnitetään erityistä huomiota. Omatoimiset asukkaat voivat käydä päivittäin suihkussa ja saunomismahdollisuus on kerran viikossa. Autettavat asiakkaat käyvät suihkussa kerran viikossa ja myös heidän saunomismahdollisuutta arvioidaan terveydentilan mukaan. Asiakkailta on omat hygieniatuotteet käytössä.

Palvelukeskuksessa on oma pesula, jossa pestään kaikkien asiakkaiden sekä talon oma pyykki. Pesulassa työskentelee osa-aikainen pesulatyöntekijä. Pyykkihuolto sisältyy palvelumaksuun.

Asiakkaiden huoneiden ja yleisten tilojen siivouksesta vastaa Wash Palvelut Ky. Siivooja työskentelee palvelukeskuksen tiloissa kuusi ja puoli tuntia jokaisena arkipäivänä. Juhlapyhien aikana siivous hoidetaan erillisen sopimuksen mukaan. Siivouksesta on laadittu erillinen viikkosuunnitelma. Jätehuollosta on tehty sopimus ja erillinen jätehuollon suunnitelma Haurun Jäteauto Oy:n kanssa. Jäteastiat tyhjennetään sovitun suunnitelman mukaisesti.

Hygieniapalveluiden vastuuhenkilö on:

Ohjaaja Soili Iinatti

Palvelutalon suora numero 044-7523 951

soili.iinatti@kpsaatio.fi

3.7 Terveysten- ja sairaudenhoito

Asiakkaan palvelusuunnitelmassa on määritelty, kuinka huolehditaan asiakkaan perushoidosta, mahdollisten pitkäaikaissairauksien sekä muun ei-kiireellisen hoidon järjestämisestä. Palvelusuunnitelmat päivitetään aina tarvittaessa ja säännöllisesti vuosittain. Palvelukeskuksessa on ohjeistus kiireellisen sairaalahoidon järjestämiseksi (Liite 2) ja äkillisten kuolemantapausten varalta (liite 3).

Palvelukeskuksessa työskentelee terveydenhoitaja ja sairaanhoitaja. Sairaustapauksissa asiakkaalla on mahdollisuus ottaa yhteyttä ko. henkilöihin hoidon saamiseksi. Henkilökunta seuraa asiakkaiden terveydentilaa päivittäin ja informoi tarvittaessa terveyden- tai sairaanhoitajaa. Akuuteissa tilanteissa asiakas toimitetaan Oulun kaupungin terveyskeskuksen yhteispäivystykseen. Terveydenhoitaja tiedottaa omaisia mahdollisimman pian asiakkaan tilanteesta.

Asiakkaan terveydentilan heikentyessä Runolan hoitohenkilökunnalla on mahdollisuus kysyä konsultaatioapua Oulun kaupungin Kotas-sairaanhoitajilta asiakkaan jatkohoitoa arvioitaessa, esimerkiksi onko tarpeen lähteä Oulun yhteispäivystykseen vai voiko jäädä vielä seuraamaan tilannetta. Kotas-sairaanhoitoon voi ottaa yhteyttä sekä tehostetun palveluasumisen ja kotihoidon asiakkaan vointia arvioidessa. Liitteessä 4 on Oulun kaupungin toimintaohjeet Kotaksesta.

Palvelukeskus Runolan konsultoivana lääkärinä on yleislääketieteen erikoislääkäri, lääketieteen tohtori Liisa Hiltunen, joka pitää vastaanottoa Runolassa noin joka toinen viikko. Tarvittaessa terveyden- tai sairaanhoitaja voi olla häneen yhteydessä päivittäin. Ulkopaikkakuntalaiset asiakkaat voivat halutessaan muuttaa terveysasemansa lähimpään terveysasemaan.

Kuurojen Palvelusäätiössä on käytössä RAI-toimintakyvyn arviointijärjestelmä. RAI-arvioinnit tehdään kaikille asiakkaille vähintään puolen vuoden välein ja aina toimintakyvyn ja avuntarpeen oleellisesti muuttuessa. Arviointiin osallistuu koko hoitohenkilöstö 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.

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaava henkilö on

Terveydenhoitaja Outi Komula

040-591 0506

outi.komula@kpsaatio.fi

3.8 Lääkehoito

Kaikilla palvelukeskuksen asiakkaila on omat lääkkeet, jotka sairaanhoitaja jakaa viikoittain dosetteihin. Lääkejaossa noudatetaan kaksoistarkastusta. Asiakkaat, joilla on paljon lääkkeitä ja muutoksia ei tule usein, on siirretty koneelliseen jakoon lääkkeet apteekissa. Aamu- ja iltavuoron lääkevastuussa oleva ohjaaja antaa lääkkeet doseteista asiakkaille, pistää insuliinin ja antaa tarvittavat lääkkeet. Muutama asiakas saa viikoittain dosetin ja huolehtii itse lääkkeiden ottamisen. Suurimmalle osalle asiakkaista lääkkeet annetaan valvotusti. Sairaanhoitaja merkitsee lääkemuutokset DomaCare-asiakastietojärjestelmään. Tarvittaessa annettavien lääkkeiden annon kirjaa ohjaaja.

Kaikki palvelukeskuksessa lääkkeiden kanssa tekemisissä olevat työntekijät ovat suorittaneet hyväksytysti Love-lääkeosaamisen kokeen, johon sisältyy teoriaosa, lääkelaskut ja tarvittavat näytöt. Lääkehoidon koulutukset siirtyivät v.2019 SKHOLE-oppimisympäristöön. Siellä suoritetaan lääkehoidon ja lääkelaskennan koulutukset. Lisäksi lääkelupa kuuluu suorittaa hyväksytysti PKV-lääkehoidon ja ikääntyneiden

lääkehoidon koulutus. Lääkelupa uusitaan 5 vuoden välein ja sen myöntää Runolan lääkäri. Palvelukeskuskohtainen lääkehoitosuunnitelma (Liite 5) sisältää mm. lääkehoidon toimintatavat, lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, henkilöstön vastuut, lupakäytännöt sekä dokumentoinnin ja tiedonkulun.

Lääkehoidon vastuuhenkilöt ovat

Terveydenhoitaja Outi Komula ja sairaanhoitaja Taina Hickey

Tuulaakitie 2, 90560 OULU

etunimi.sukunimi@kpsaatio.fi

3.9 Asiakkaiden raha-asioiden 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, omaisen tai edunvalvojan valtuuttamana Palvelukeskuksessa voidaan osallistua asiakkaan päivittäisten raha-asioiden hoitoon sovitulla tavalla. Kirjallinen sopimus asiakkaan raha-asioiden hoidosta on liitteessä 6.

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.

3.10 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Asiakkaiden hyvän hoidon ja huolenpidon kannalta on tärkeää, että yhteistyö eri toimijoiden kanssa on sujuvaa. Tärkeimpiä yhteistyökumppaneita ovat asiakkaiden oman kotikunnan sosiaaliviranomaiset. Heihin otetaan yhteyttä, mikäli asiakkaan voinnissa tapahtuu olennaisia muutoksia. Jokaisen toimintavuoden lopulla kotikuntaan lähetetään asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma, josta käy ilmi olennaisimmat tiedot asiakkaan voinnista ja siinä tapahtuneista muutoksista. Lisäksi kaikkien asiakkaiden kotikuntiin lähetetään toimintakertomus vuosittain.

Tiivistä yhteistyötä tehdään myös eri vammaisjärjestöjen, kuten Kuurojen Liiton ja Suomen Kuurosokeat ry:n kanssa. Vammaisjärjestöillä on mm. paljon erilaisia tapahtumia, joihin palvelukeskuksen asiakkaita kannustetaan osallistumaan.

Hengelliset asiat ovat monelle asiakkaille tärkeitä ja yhteistyö seurakunnan kanssa on tiivistä. Oulussa on oma kuurojen pappi sekä kuurojen diakoniatyöntekijä. Palvelukeskuksessa järjestetään lukuisia kirkollisia tapahtumia ja hartaustilaisuuksia yhdessä seurakunnan kanssa.

Siivouksesta vastaava Wash Palvelut Ky ja Runolan vastuuhenkilö arvioivat kuukausittain siivouksen tasoa. Mahdolliset puutteet dokumentoidaan ja korjataan. Kiinteistöhuollosta vastaavan ISS:n laatupalaverit järjestetään säännöllisesti kaksi kertaa vuodessa ja aina tarvittaessa. Raportit toimitetaan tiedoksi palvelukeskuksen johtajalle. Käytössä on kiinteistönhoidon ohjelma Tampuuri.

4. Asiakkaan asema ja oikeudet

4.1 Asiakkaan palvelua koskeva päätös

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

Johtaja Ritva Keränen
puhelin 050 3579 347
ritva.keranen@kpsaatio.fi

4.2 Palvelusuunnitelma

Asiakkaalle laaditaan ensimmäisten asumiskuukausien aikana henkilökohtainen palvelusuunnitelma. Tavoitteiden laadinnassa ja niiden arvioinnissa hyödynnetään RAI-arviointimittaristoa. Suunnitelman laadintaan osallistuvat asukas, mahdollisesti hänen läheisiään sekä kotikunnan sosiaalipalveluiden edustaja ja palvelukeskuksen henkilöstöä.

Palvelusuunnitelmassa määritellään asiakkaan ohjauksen painopistealueet 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. Omaohjaaja kirjaa ja tiedottaa muutoksista yhteistyössä esimiesten ja muun henkilökunnan kanssa.

Vuoden 2020 aikana tulee palvelusuunnitelmapohja muuttumaan. Näkökulma palvelusuunnitelmassa on asiakaslähtöisempi, asiakas tulee paremmin kuulluksi ja näkyväksi lukijalle.

4.3 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.

4.3.1 Kehitysvammaisten asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Palvelut on järjestetty kehitysvammaisen henkilön ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioittavalla tavalla. Asiakkaan yksilölliset toiveet, hänen mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa otetaan arjen ohjaustyössä huomioon. Asiakkaan osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia tuetaan, kuten kappaleessa 4.4 on kuvattu.

4.4 Asiakkaan itsemääräämisen rajoittaminen

Mikäli on olemassa mahdollisuus, että asiakkaan itsemääräämistä joudutaan jossain tilanteessa rajoittamaan, se kirjataan asiakkaan palvelusuunnitelmaan. Palvelusuunnitelmaan kirjataan yksilölliset keinot ennaltaehkäistä rajoittamista sekä mahdolliset keinot itsemääräämisen rajoittamiseen. Henkilöstöä koulutetaan ennaltaehkäisemään asiakkaiden haasteellista käyttäytymistä. Arjen ohjaustyössä ja toiminnan kehittämisessä käytetään arvolähtöisen työn periaatteita. Arvolähtöisen ohjaustyön keinoin tuetaan asiakkaan omia tavoitteiden toteutumista ja jokaisen mielekästä arkea. Tämä vähentää tarvetta itsemääräämisen rajoittamiseen.

Kuurojen Palvelusäätiössä käytössä oleva asiakaskohtainen Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen -lomake on liitteenä 7. Rajoittamistoimenpiteiden tarpeellisuudesta keskustellaan asiakkaan, omaisten ja hoitavan lääkärin kanssa. Kaikista käytössä olevista rajoittamistoimenpiteistä täytetään lomake, jonka hoitava lääkäri allekirjoittaa ja sen tarpeellisuus arvioidaan säännöllisesti muutaman kuukauden välein. Käytetyt rajoittamistoimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään ja tilastoidaan.

4.4.1 Kehitysvammaisten asiakkaiden 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. Käytössä olevista rajoitustoimenpiteistä on aina kirjaus myös asukkaan palvelusuunnitelmassa. Runolan lääkäri arvioi säännöllisesti rajoitusten jatkamisen tarpeellisuuden yhdessä asukkaan ja hoitohenkilökunnan kanssa.

4.5 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. Omaisilla on suullisen palautteen lisäksi mahdollisuus kirjalliseen asiakaspalautteen antamiseen. Palautelaatikko on palvelutalon aulassa. Toimintatapoja arvioidaan ja kehitetään tarvittaessa.

Palvelukeskus Runolassa ei ole varsinaista omaisten ryhmää, mutta omaisiin pyritään pitämään säännöllisesti yhteyttä, esimerkiksi infokirjeiden avulla. Omaisia tiedotetaan asiakkaan voinnissa tapahtuvista muutoksista ja omaiset ovat tervetulleita vierailemaan palvelutalossa. Palvelusuunnitelmien laadintaan ja päivittämiseen pyydetään mukaan omaisia.

Järjestämme säännöllisesti omaistenpäiviä tai muita yhteisiä tilaisuuksia, jolloin omaisilla on mahdollisuus tavata henkilökuntaa ja tutustua tarkemmin palvelukeskuksen toimintoihin. Lisäksi kaksi kertaa vuodessa kokoontuvassa Palvelukeskus Runolan neuvottelukunnassa on omaisilla oma edustaja.

4.6 Asiakkaan oikeusturva

Erimielisyydet pyritään hoitamaan ensisijaisesti yhteisesti sopimalla. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hoitoon ja /tai palveluun tai hänellä on muuten tyytymättömyyden aihetta, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle. Muistutus suositellaan tehtäväksi kirjallisena, mutta erityisestä syystä, esim. ikääntymisestä johtuen, se voidaan tehdä myös suullisesti. Suullinen muistutus dokumentoidaan asianmukaisesti. Muistutus käsitellään palvelukeskuksen johtajan ja palvelujohtajan toimesta kahden viikon kuluessa ja kirjallinen vastine toimitetaan asiakkaalle käsittelyn jälkeen mahdollisimman pian. Tieto muistutuksesta sekä vastineesta tuodaan säätiön keskustoimiston johtoryhmään. Asiakaspalautteet ja muistutukset ja niihin tehdyt vastineet käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa.

Palvelukeskus Runolan muistutukset lähetetään tiedoksi Oulun kaupungin valvonnan yhteyshenkilölle. Tarkemmat ohjeet muistutusten ja asiakaspalautteiden käsittelystä löytyvät Oulun kaupungin ohjeesta, liitteestä 8.

Palvelukeskus Runolassa muistutus osoitetaan:

Johtaja Ritva Keränen
Tuulaakitie 2, 90560 OULU
ritva.keranen@kpsaatio.fi

Sosiaaliamiehen yhteystiedot:

Oulun kaupunki
sosiaali-ja potilasasiamies
Mirva Makkonen
Lähiosoite: Torikatu 21, OULU
Postiosoite: PL 37, 90015 Oulun kaupunki
puhelin: 044 703 4116
etunimi.sukunimi@ouka.fi

4.7 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. Ilmoitusvelvollisuus koskee myös toisen työntekijän käyttäytymistä tai tapaa toimia.

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

5. Henkilöstö

5.1 Henkilöstörakenne

Kuurojen Palvelusäätiössä työskenteli vuoden 2018 lopussa 224 työntekijää. Henkilöstöpolitiikan kulmakiviä ovat palvelukeskusten ohjaajien moniammatillinen koulutus rakenne. Ohjaajien monipuolinen ammatillinen osaaminen mahdollistaa asiakkaiden tarpeiden kokonaisvaltaisen huomioimisen. Palvelukeskuskohtaiseen henkilöstörakenteeseen vaikuttavat asiakkaiden toimintakyky ja ohjauksen sisällölliset tarpeet. Palvelukeskus Runolan henkilöstörakenne on kuvattu liitteessä 9.

Kuurojen Palvelusäätiössä on useita eri ammattinimikkeen opiskelijoita ja harjoittelijoita. Palvelukeskus Runolan tarjotessa viittomakielisen oppimisympäristön, osa harjoittelijoista on viittomakielisiä ja joillakin on oppimistavoitteena viittomakielen harjoittelu (esim. tulkki- ja viittomakielen ohjaajaopiskelijat). Opiskelijoiden ja harjoittelijoiden ohjaus ja opetus ovat koko henkilöstön vastuulla. Suurin osa ohjaajista on käynyt työpaikkaohjaaja- ja näytönarviointikoulutuksen.

5.2 Rekrytointi ja sijaisten käyttö

Rekrytoinnissa kiinnitetään erityistä huomiota hakuprosessiin, sen kattavuuteen ja sisältöön sekä työntekijäehdokkaiden haastatteluun. Hyvin suunniteltu ja valmisteltu rekrytointiprosessi kasvattaa onnistuneen henkilöstövalinnan todennäköisyyttä. Sijaisia rekrytoidaan vuosittain esimerkiksi kesälomien tai äitiysvapaan sijaisiksi TE-toimiston kautta. Yksittäisiin työvuoroihin hankitaan sijainen tarvittaessa omilta sijaislistoilta. Esimiehet ja vastuuhenkilö vastaavat siitä, että sijaisten turvallisuus-, lääke- ja vuorovaikutusosaaminen ovat työtehtävien edellyttämällä tasolla. Sosiaali- ja terveysalan työntekijöiden ammattitaitopätevyys tarkistetaan Valviran ylläpitämästä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki).

Lähihoitajaopiskelija voi toimia lähihoitajan sijaisena suoritettuaan hyväksytysti tutkinnon ammatilliset perusopinnot Kasvun ja osallisuuden edistäminen sekä Hyvinvoinnin ja toimintakyvyn edistäminen (yht. 55 osp) näytöt annettuina. Lisäksi tulee olla hyväksytysti suoritettuna lääkehoidon sisältävät osaamisalaopinnot (35-40 osp) ja näytöt annettuina.

Sijaistarpeen esiin tullessa yhteistyötä tehdään palvelukeskuksen eri toimipisteiden välillä. Kaikki vakituiset työntekijät ovat viittomakielentaitoisia ja osaavat työskennellä eri työpisteissä. Rekrytointia kuvataan yksilöidymmin liitteenä 10 olevassa henkilöstöohjelmassa.

5.3 Henkilöstön perehdyttäminen

Uuden henkilön tullessa palvelukseen tai työntekijän palatessa työhön pitkän poissaolon jälkeen, työhön perehtymisellä on suuri merkitys työn laadukkuudelle. Ensisijainen vastuu perehdyttämisestä on työntekijän lähiesimiehellä. Palvelukeskus Runolassa työntekijät perehdytetään erillisen perehdytysohjelman mukaan. Ohjelmaan on nimetty perehdytyksestä vastaavat työntekijät ja se sisältää kaikki työn tekemiseen sekä asiakas- ja työturvallisuuteen liittyvät asiat. Uuden työntekijä tehtävänä on tutustua kaikkiin perehdytysohjelmassa oleviin asioihin ja vahvistaa allekirjoituksella perehdytyksen toteutuminen. Perehdytysohjelma on kuvattuna liitteessä 11. Lisäksi uusi työntekijä tai pitkään poissa ollut työntekijä tutustuu päivitettyyn omavalvontasuunnitelmaan ja sen liitteisiin. Kaikki työntekijät vahvistavat omalla allekirjoituksellaan perehtymisensä palo- ja pelastussuunnitelmaan ja sen päivityksiin. Ohjaus- ja hoitotyötä tekevät vahvistavat allekirjoituksellaan perehtyneensä lääkehoitosuunnitelmaan ja sen päivityksiin.

5.4 Henkilöstön osaamisen kehittäminen

Osaava ja motivoitunut henkilöstö on Kuurojen Palvelusäätiössä strategian toteuttamisen kulmakiviä. Henkilöstön vuorovaikutusosaaminen, ohjaustaidot ja työturvallisuusosaaminen ovat jatkuvan päivityksen kohteena. Kuurojen Palvelusäätiössä on laadittu palvelukeskuskokoinen koulutus suunnitelma toimintavuodelle 2020.

Koulutustarpeet nousevat henkilöstön toiveista ja työn kuvasta. Kehityskeskusteluissa työntekijä voi esittää koulutustoiveita ja niihin pyritään vastaamaan. Viime vuosina koulutustarjontaa on lisätty palvelukeskukseen. Näin koulutuksen sisältö voidaan rakentaa toiveiden ja tarpeidemme mukaiseksi ja osallistujamäärä voidaan maksimoida. Koulutuksia organisoidaan myös suoritettavaksi Skhole-oppimisympäristössä suoritettavaksi, koko säätiön tai palvelukeskus Runolan tarpeiden mukaan.

6. Toimitilat

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

6.1 Kuvaus Palvelukeskuksen tiloista

Palvelukeskus Runolassa on 38 asukashuonetta, jotka sijaitsevat kolmessa eri kerroksessa. Ylimmässä kerroksessa on kaksi osastoa, joissa on yksiöitä ja pieniä keittiöllä varustettuja kaksioita. Kaikissa asunnoissa on oma wc. Keskikerroksessa on osasto, jossa asuu runsaasti apua ja tukea tarvitsevia asukkaita. Jokaisella asiakkaalla on oma huone. Keskikerroksessa on myös pääosa talon yhteisistä tiloista sekä henkilökunnan ja hallinnon toimistot. Alakerrassa on viisi asukashuoneistoa ja siellä sijaitsevat henkilökunnan sosiaalitilat sekä pesula- ja huoltotilat.

Kaikilla asiakkailla on käytössä kutsulaitteet, joista kutsu tulee ohjaajien käytössä oleviin dect-puhelimiin. Laite on mukana myös sellaisella asiakkaalla, joka liikkuu talon yhteisissä tiloissa. Käytössä on sekä kaulaan että ranteeseen kiinnitettäviä kutsulaitteita. Muistisairaille asiakkailla on mahdollista kiinnittää esim. vaatteeseen laite, joka antaa hälytyksen asiakkaan poistuessa ulko-ovesta.

Kaikki kutsupainallukset ja niihin vastaamiset kirjautuvat hälytinkeskuksen tietojärjestelmään ja niiden lokitiedostoista selviää esimerkiksi se, millä viiveellä kutsuihin on vastattu. Hälytin ilmoittaa dect-puhelimiin myös pariston vaihdon tarpeesta. Kiinteistöhoitaja tarkistaa päivittäin mahdolliset paristohälytykset ja vaihtaa ne tarvittaessa. Paristohälytyksen tultua hälytin on toimintakuntoinen noin kaksi vuorokautta. Pariston vaihtamisesta on kirjalliset ohjeet hälytintietokoneen vieressä puhelinkeskuksen vieressä. Hälytinlaitteiden kunnosta vastaa talon kiinteistöhoitaja ISS:n Pentti Uutela ja huoltotoimista STT Condigi Oy.

Sisäisen kulunvalvonta- ja kutsulaitteiston lisäksi palvelutalon ulkopuolelle on asennettu koko talon kattava kameravalvontajärjestelmä, joka on käytössä öisin. Kameroissa on liiketunnisteet ja ne antavat hälytyksen, mikäli talon läheisyydessä on liikettä. Hälytys välittyy yöhoitajan puhelimeen ja kameran ottamaa kuvaa voi tarkastella valvontamonitoreista. Yöhoitajalla on aina mukanaan karkaushälytin, jota painamalla hän voi hälyttää Securitas-vartiointiliikkeen vartijan. Kameravalvonnasta on laadittu rekisteriseloste, joka on palvelukeskuksen ilmoitustaululla. Selvitys tiloista ja asuinhuoneista on liitteenä 12.

6.2 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Palvelukeskus Runolan asiakkailta on käytössään lukuisia eri apuvälineitä, esimerkiksi potilasnosturi, korkeussäätöinen sänky tai pyörätuoli. Apuvälineet on saatu oman kunnan apuvälinelainaamosta tai asiakas on ostanut itse tai ne ovat Runolan hankkimia yhteiskäyttöön, esimerkiksi pyörätuolia, rollaattoreita, suihkutuolia, henkilönostimia jne. Monet korkeussäätöiset sängyt ovat Runolan omistamia. Myös pyörätuoleja ja henkilönosturi on hankittu yhteiskäyttöön. Viallisesta apuvälineestä tehdään ilmoitus vastuuhenkilölle, se poistetaan käytöstä ja lähetetään korjattavaksi. Mikäli vika todetaan asiakastilanteessa, se kirjataan DomaCareen, ja tapahtumasta tehdään poikkeamaraportti.

Palvelukeskuksessa on lukuisia asukkaiden hoitoon liittyviä välineitä, kuten verenpaine- ja verensokerimittareita sekä happi- ja imulaitteita. Näiden lääkinällisten sekä kuntosalilaitteiden huollon on tehnyt Fysioline Oy. Yhdyshenkilö on Jan Gumbler, p. +358 (0)50 4077155. Sairaalasängyt, henkilönostimet ja suihkutuolit huoltaa Lojer oy.

Apuvälineiden hankintaa varten tarvitaan lääkärin kirjoittama lausunto. Lääkinällisten hoitovälineiden hankinnasta tekee päätöksen palvelukeskuksen johtaja terveydenhoitajan esityksestä. Vastuu- ja yhteyshenkilö hoito- ja apuvälineasioissa on:

Terveydenhoitaja Outi Komula

outi.komula@kpsaatio.fi, 040-591 0506

7. Laadunhallinta

Kuurojen Palvelusäätiön perustehtävä on edistää kuurojen ja kuurosokeiden ihmisten hyvinvointia ja osallisuutta tarjoamalla yksilöllisiä ammatillisia erityispalveluita, viittomakielistä vuorovaikutusta, yhteisöllisyyttä ja vertaistukea. Kuurojen Palvelusäätiön laadunhallinnassa käytetään prosessinäkökulmaa. Laadunhallinnan tavoitteena on ydinprosesseja kehittämällä mahdollistaa säätiön perustehtävän toteuttaminen ja asiakkaiden laadukkaat palvelut.

7.1 Sidosryhmien rooli laadunhallinnassa

Jokaisella palvelukeskuksella on neuvottelukunta, jossa on kunnan, yleensä kunnan sosiaali- ja terveystoimen tai vammaispalveluiden edustaja, omaisten ja 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 suuri monelle asukkaalle. Aktiivinen yhteistyö kuurojen yhteisön ja yhdistysten kanssa mahdollistaa kulttuurillisen yhteyden säilymisen asumispalveluissa. Myös henkilöstön viittomakielen kulttuuritietoisuuteen kiinnitetään huomiota.

Sidosryhmäyhteistyön tavoitteena on toimintaympäristön muutosten hallinta ja toimialan kehittäminen aktiivisessa yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Asiakkaiden kotikunnan sosiaali- ja terveysviranomaisten kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä aina alkumuuttopäivästä alkaen. Arjen sujumisen helpottamiseksi tarvitaan yhteisiä palaverieita ja sopimuksia, jotta arki olisi mahdollisimman hyvä ja omatoimisuutta tukeva.

Yhteistyötä tehdään myös paljon muiden sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköiden kanssa, esim. sairaalat, hyvinvointikeskukset, apuvälinelainaamo, hoitotarvikejakelu, hygieniahoitaja ja ravitsemusterapeutti. Yhteistyön tavoitteena on asukkaan hyvän palvelukokonaisuuden ja hoidon turvaaminen ja jatkuminen.

7.2 Henkilöstön rooli laadunhallinnassa

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

7.3 Asiakkaiden ja omaisten rooli laadunhallinnassa

Asiakkaiden ja omaisten rooli laadunhallinnassa on kuvattu kohdassa 4.5

7.4 Asiakaspalautteen käsittely

Asiakkailla on mahdollisuus arvioida saamiaan palveluja mm. palvelusuunnitelmien päivittämisen yhteydessä. Arjen ohjaustyössä voi esimerkiksi syntyä tilanteita, joissa asiakkaan ja ohjaajan näkökulma eroavat toisistaan. Erimielisyydet pyritään hoitamaan ensisijaisesti yhteisesti sopimalla. Asiakaspalautetta varten on lomake, jota voidaan käyttää tarvittaessa ristiriitatilanteiden ratkaisemiseksi silloin, kun asiakas on tuonut esille esim. tyytymättömyyden saamaansa palveluun. Asiakaspalautelomakkeet ja palautuslaatikko sijaitsevat palvelutalon sisääntuloaulassa. Asiakaspalautelomake on liitteenä 13. Asiakaspalautteen käsittelyssä noudatetaan palvelun tilaajan ohjeistusta. Asiakaspalautte käsitellään palvelukeskusten esimiesten toimesta kahden viikon kuluessa ja selvitys toimitetaan asiakkaalle käsittelyn jälkeen mahdollisimman pian. Asiakaspalautteista ja muistutuksista sekä niiden käsittelystä on kerrottu tarkemmin kohdassa 4.6.

8. 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. Esimies keskustelee poikkeamaraportin tehneen työntekijän ja mahdollisesti myös asukkaan kanssa tapahtumasta. Sen jälkeen poikkeama käsitellään tarvittaessa työyhteisössä ja mietitään yhdessä korjausehdotuksia toistumisen estämiseksi. Kaikki poikkeamaraportit käsitellään Yt-kokouksissa, jonka jälkeen ne arkistoidaan. Poikkeamaraporttilomake on liitteessä 14.

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

8.1 Työsuojelu

Kuurojen Palvelusäätiön toimintayksikössä on yt-neuvottelukunnan osana työsuojeluorganisaatio, johon kuuluu palvelukeskuksen johtaja työsuojelupäällikkönä, työsuojeluvaltuutettu sekä varavaltuutettu. Työsuojeluorganisaatio laatii työsuojelun toimintaohjelman. Työsuojelun toimintaohjelma on omavalvontasuunnitelman liitteenä 15.

Työsuojelua toteutetaan myös yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Työterveyshuolto on tehnyt riskikartoituksen palvelukeskuksessa 27.3.2013.

8.2 Haasteellisen käyttäytymisen hallinta ja riskien arviointi

Haasteellisen käyttäytymisen hallintaan on laadittu toimintasuunnitelma, jonka ensisijaisena tarkoituksena on ennaltaehkäistä asiakkaiden haasteellista käyttäytymistä. Toimintasuunnitelma sisältää ohjeistuksen tilanteisiin, joissa haasteellista käyttäytymistä ilmenee. Asiakaskohtaisella riskien arvioinnilla ennakoidaan ja ennaltaehkäistään haasteellista käyttäytymistä.

Haasteellisen käyttäytymisen hallinnan toimintasuunnitelma on liitteenä 16 ja haasteellisen käyttäytymisen riskiarviointilomake on liitteenä 17.

8.3 Elintarvikehygieniä

Palvelukeskus Runolan keittiön omavalvonnan tavoitteena on laadukkaan elintarvikehygienian aikaansaaminen ja ylläpito. Elintarvikehygienian oikeiden tuotantotapojen ja lainsäädännön noudattamisen avulla varmistetaan elintarvikkeiden turvallisuus, terveellisyys ja puhtaus. Ruokatuotantoa suunniteltaessa huomioidaan ravitsemussuositukset, jolloin turvataan riittävä energian ja ravintoaineiden saanti.

Oiva-järjestelmän avulla valvotaan keittiön omavalvonnan toteuttamista. Oiva-raportin viimeisin tulos on nähtävillä ruokasalin oven vieressä. Elintarvikehygienian valvontaan on laadittu omavalvontasuunnitelma, joka on liitteenä 18.

8.4 Infektio tartuntojen ehkäiseminen

Vakavat infektioitaudit voivat olla uhka asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuudelle. Erityisesti tämä koskee palvelukeskuksia, joissa on asiakkaita, 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 tarjoaa influenssarokotuksen henkilöstölle ja suosittelee vahvasti, että mahdollisimman moni työntekijä ottaisi rokotteen. Henkilöstölle mahdollistetaan tarvittaessa myös muu työn edellyttämä rokotussuoja, esimerkiksi B-hepatiittirokotus.

Palvelukeskus Runolassa infektioita pyritään estämään huolehtimalla hyvästä hygieniasta. Palvelukeskuksen siivous on ulkoistettu Wash Palvelut Ky:lle ja siivouksesta on laadittu viikko-ohjelma, johon on asetettu korkeat hygieniavaatimukset. Erytishuomio on kiinnitetty WC- ja pesutilojen puhtauteen. Käsien kautta leviäviä taudinaiheuttajia vastaan on käytössä käsidesinfektioaine. Myös asiakkaat on ohjeistettu niiden käyttöön.

Palvelukeskuksessa on oma pesula, jossa pestään sekä asiakkaiden että talon omaa pyykkiä kuutena päivänä viikossa. Eritteitä sisältävä pyykki pestään välittömästi. Epidemioiden varalta palvelukeskukseen on tehty toimintaohjeet (valmiussuunnitelma vakavien virusinfektioiden ehkäisemiseksi, liite 19) sekä hankittu kertakäyttövälineistö taudin leviämisen estämiseksi. Tarvittaessa sairastuneet asiakkaat pyritään eristämään.

Asiakkaat rokotetaan vuosittain kausi-influenssarokotuksella. Kaikilla asiakkailla on voimassa olevat perusrokotukset.

Ruoan valmistamisen ja tarjoilun kanssa tekemisissä olevien työntekijöiden tulee toimittaa työterveyshuoltoon salmonellanäyte työsuhteen alkaessa sekä yli neljän päivän pohjoismaiden ulkopuolelle suuntautuneen ulkomaan matkan jälkeen, mikäli itsellä tai samassa taloudessa asuvilla on oireita. Tällöin suositellaan, että myös kaikki muut oireettomat samassa taloudessa asuvat antavat näytteen.

8.5 Paloturvallisuus

Palvelukeskuksen poistumisturvallisuusselvitys päivitetään viranomaisten määräysten mukaan säännöllisesti. Ensisammutus- ja ensiapukoulutuksia järjestetään henkilökunnalle ja kaikki harjoittelevat palotaulun lukemista sekä sammutusvälineiden sijaintia säännöllisesti. Palvelukeskukseen on asennettu automaattinen sprinkler-sammutusjärjestelmä. Pelastussuunnitelma päivitetään vuosittain ja jokaisen henkilökuntaan kuuluvan on vahvistettava nimikirjoituksellaan, että on perehtynyt siihen. Pelastussuunnitelmasta keskustellaan henkilökunnan kanssa yhteisissä palavereissa. Suunnitelmaan on kirjattu paloturvallisuuden kannalta keskeiset toimintatavat ja ne ovat osana henkilöstön perehdytysuunnitelmaa. Palo- ja pelastussuunnitelma sekä turvallisuusselvitys ovat liitteenä 20.

8.6. Varautuminen erilaisiin häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin

Kiinteistöhoitaja Pentti Uutela, p. 040 593 9171 työskentelee maanantaista perjantaihin palvelukeskuksessa. Iltaisin ja viikonloppuisin ollaan yhteydessä kiinteistöhuollon päivystykseen: ISS p. 0200 1550.

Kun kiinteistössä tehdään veden sulkua vaativaa remonttia, ajankohta suunnitellaan yhdessä ja ilmoitetaan ennakkoon koko henkilöstölle, jotta sulkua aiheuttaisi mahdollisimman vähän muutoksia asukkaiden arkeen. Vesisulun ajaksi varataan juomavettä kaikille ja ajoitetaan esimerkiksi suihkukäynnit ennen tai jälkeen vesikatkoa. Keittiöhenkilöstö huomioi suunnitellun vesisulun ruuanvalmistuksessa ja tiskauksessa. Äkillisissä vesi-, sähkö- ja lämpökatkoksissa kiinteistöhoitaja selvittää syyn ja hänen poissa ollessaan ollaan yhteydessä ISS päivystykseen, p.0200 1550.

Sähkökatkoksia varten on käytävillä ja ruokasalissa taskulamppuja. Taskulampun irrotettaessa latauspidikkeestä, siihen syttyy heti valo ja on käyttövalmiina.

Lämmönjakelun katkoksen tullessa asukkailla on esimerkiksi lisähuopia omissa huoneissaan ja jos katkos on pidempi, lisätään vaatetusta. Myös turhia huonetuuletuksia vältetään.

Runolassa on valmistuskeittiö. Keittiössä riittää peruselintarvikkeita, esimerkiksi puurohiutaleita, 4-5 päivän ajaksi. Myös pakastimissa on mm. marjoja ja muita elintarvikkeita, joita voi hyödyntää ja muuttaa ruokalistaa sen mukaisesti. Tilaukset tehdään kaksi kertaa viikossa. Runolan lähellä on kauppa, josta voi käydä ostamassa esimerkiksi valmisruokaa.

Jos tietoliikenneyhteyksissä tulee ongelmia, olemme yhteydessä omaan IT-tukeen: Service Desk Valkea Talo, Veli-Matti Paukkunen (mikrotukihenkilö), p. 050 350 6119 tai tietohallintopäällikkö Vesa Tammio, p. 050 550 5738. Runolan henkilökunnan yhteystiedot löytyvät paperiversiona sekä ohjaajien että esimiesten toimistoista. Asiakasta koskevat kirjaukset tehdään DomaCare asiakastietojärjestelmään. Vian sattua kirjaukset tehdään paperille ja vikatilanteen korjaututtua kirjaukset siirretään välittömästi DomaCaren. Paperiversiot hävitetään paperisilppuriin.

8.6 Muut turvallisuusuhat

Palvelukeskus Runolassa asuu vanhuksia ja pitkäaikaissairaita, jotka ovat herkkiä kuumuuden haittavaikutuksille. Henkilökuntaa on ohjeistettu varautumaan hellejaksoihin sekä tiedottamaan kuumuuden vaikutuksesta myös omaisille. Palvelukeskuksessa on laadittu toimintasuunnitelma, joka sisältää toimenpiteet ja vastuuhenkilöt helteen aikana. Toimintasuunnitelma on liitteenä 21.

Kuurojen Palvelusäätiön palvelukeskukset sijaitsevat hyvin erilaisissa ympäristöissä. Ulkoisen uhan kohdistuminen palvelukeskukseen on palveluntuottajasta riippumattomista syistä mahdollista. Ulkopuoliseen uhan varalle on laadittu toimintaohje, joka on liitteenä 22.

Palvelukeskuksessa on 14 kulunvalvontakameraa. Kameravalvonnalla turvataan muistisairaiden asukkaiden itsenäinen liikkuminen ja myös lisätään yöhoitajan yksintyöskentelyn turvallisuutta. Yöhoitajalla on aina hälytin mukana, jolla hän voi tarvittaessa hälyttää vartijan paikalle. Kamerate on sijoitettu sisääntulojen yhteyteen ja palvelukeskuksen ympärille ulos havainnoimaan mahdollisia yöllisiä sisään tunkeilijoita. Asukashuoneisiin ei ole sijoitettu kameroita. Sisäkamerate ovat käytävillä ja aulatilassa. Kameravalvonnasta on ilmoitus talon ulkopuolella ja asukkaille siitä on kerrottu suullisesti. Kameravalvonnan rekisteriseloste on palvelukeskuksen ilmoitustaululla.

Palvelukeskus Runolan asukkailla on hoitajakutsumahdollisuus eli heillä on kaulassa tai ranteessa hälytin, jolla voi tarvittaessa kutsua ohjaajan paikalle. Kaikilla työvuorossa olevilla ohjaajilla on mukana puhelin, johon asukashälytykset tulevat asukkaan omalla nimellä. Uusille työntekijöille opetetaan puhelimen käyttö perehdytyksen yhteydessä.

Hälytinjärjestelmän käytöstä on sopimus Securitaksen kanssa ja laitteiden huollosta ja toimivuudesta vastaa Securitas yhdessä kiinteistönhuollon kanssa, puh. Pentti Uutela, ISS, puh.040 593 9171. Kameratallenteisiin voidaan palata, jos tilanne vaatii selvittelyä, johtajan ja kiinteistönhoitajan kanssa sovitusti.

8.7 Tietosuoja ja arkistointi

Kuurojen Palvelusäätiössä on tietosuojatyöryhmä joka vastaa EU-tietosuojalainsäädännön toimeenpanemisesta. Tietosuojatyöryhmän tehtävänä on arvioida mahdollisia tietoturvariskejä ja seurata tietosuojan kehittämiseen liittyvien toimenpiteiden toteuttamista säätiön toimipisteissä. Koko henkilöstö on suorittanut Skhole-oppimisympäristössä hyväksytysti tietosuoja- ja tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa-osion.

Kuurojen Palvelusäätiössä on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä, DomaCare. Uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksessä kiinnitetään huomiota tietoturva-asioihin. Kaikilta vaaditaan kirjallisen vaitiolovelvollisuus-kaavakkeen allekirjoitusta. DomaCaren käyttöoikeudet annetaan työtehtävien mukaisesti. Kuurojen Palvelusäätiön oma sähköpostiosoite avataan vain pitkäaikaissijaisille ja työsuhteen loppuessa sähköpostiosoite suljetaan.

Tietojärjestelmään on pääsy yksilöidyllä käyttäjätunnuksella, joka on suojattu salasanalla. Käyttöoikeuden ja sen laajuuden määrittelee palvelukeskuksen johtaja. Tarkempi kuvaus sähköisten asiakastietojen suojauksesta on liitteessä 23. Rekisteriseloste on julkisesti nähtävillä palvelukeskuksen ilmoitustaululla. Asiakkaita ja omaisia on informoitu asiasta suullisesti.

Tietosuojavastaava on johtaja Ritva Keränen, puhelin 050 3579 347, ritva.keranen@kpsaatio.fi

Arkistolain mukaan arkistoinnin tehtävänä on varmistaa asiakirjojen käytettävyys ja säilyminen, määritellä asiakirjojen säilytysarvo sekä hävittää tarpeeton aineisto. Palvelukeskuksen tärkeäksi, luottamukselliseksi ja/tai salassa pidettäväksi määritelty tietoaineisto ja asiakirjat säilytetään sekä arkistoidaan paloturvallisiin kaappeihin/säilytystiloihin. Tehtävien asianmukaiseen hoitamiseen on nimetty vastuuhenkilöt. Asiakirjojen ja salassa pidettävän tietoaineiston käytettävyys on rajattu avainhallinnan ja sähköisessä järjestelmässä käyttöoikeuksien rajaamisen avulla. Asiakirjojen säilytysajoissa noudatetaan arkistolaitoksen/Oulun kaupungin määräyksiä ja arkistolakia. Asiakkaan poistuessa palvelujen piiristä asiakirjat palautetaan kotikuntaan ohjeistusten mukaan. Luottamuksellinen, tarpeeton tietoaineisto hävitetään siten, etteivät asiattomat pääse käsiksi kyseiseen aineistoon. Hävittämistä varten palvelukeskuksessa on paperisiippurit.

9. Kestävä kehitys ja yhteiskuntavastuu

9.1 Ekologinen vastuu

Kuurojen Palvelusäätiö huomioi toiminnan ympäristövaikutuksia omassa toiminnassaan ja edellyttää niiden huomioimista myös yhteistyökumppaneiltaan. Kiinteistöjen energiatehokkuutta seurataan säännöllisesti ja siinä havaittuihin muutoksiin reagoidaan nopeasti. Jätehuollon kumppaneilta edellytetään ympäristövastuun huomioimista. Siivous ja puhtaanapito toteutetaan mahdollisimman ympäristöystävällisiä puhdistusaineita käyttäen. Kuurojen Palvelusäätiö käyttää kiinteistöissään ympäristöystävällisesti tuotettua vihreää sähköä.

9.2 Taloudellinen vastuu

Kuurojen Palvelusäätiö on voittoa tavoittelematon taloudellisesti vastuullinen organisaatio. Kuurojen Palvelusäätiön tilaajavastuulain mukaiset velvoitteet on tarkistettavissa tilaajavastuu.fi -palvelusta. Säätiö pyrkii vastuullisella taloudellisella toiminnalla takaamaan perustehtävän mukaisen toiminnan ja laadukkaiden palveluiden toteuttamisen myös pitkällä aikavälillä.

9.3 Sosiaalinen vastuu

Kuurojen Palvelusäätiön toimintaa ohjaavina arvoina ovat asiakkaan kunnioittaminen, asiakkaan tasavertainen kohtaaminen, oikeudenmukaisuus ja vastuu sekä myönteinen ja iloinen ilmapiiri. Säätiön henkilöstöohjelma pitää sisällään tasa-arvosuunnitelman. Henkilöstön kokemuksia tasa-arvoisuuden ja yhdenvertaisuuden toteutumisesta selvitetään joka toinen vuosi henkilöstökyselyn avulla.

Kuurojen Palvelusäätiö sr tarjoaa erityisesti viittomakielisille henkilöille mahdollisuuden työhön tutustumiseen, työkokeiluun ja palkkatuella työskentelyyn eri aloilla kaikissa toimipisteissä.

10. Omavalvonnan seuranta

10.1 Omavalvonnan organisointi

Palvelukeskuskohtaisen omavalvonnan vastuuhenkilöinä toimivat johtaja ja vastaavat ohjaajat, jotka vastaavat palvelukeskuksensa omavalvontasuunnitelmien päivittämisestä, seurannasta ja viestinnästä henkilöstölle. Palvelukeskuksen sisällä vastuuhenkilöt on jaettu omavalvontasuunnitelman eri osa-alueittain. Esimerkiksi keittiön ja pesulan työntekijöillä sekä terveyden- ja sairaanhoitajilla on omat vastualueensa. Myös työsuojeluvaltuutettu osallistuu suunnitelman päivittämiseen. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja siitä keskustellaan henkilökuntakokouksissa ja viikkopalavereissa. Jokainen henkilökuntaan kuuluva vahvistaa omalla nimikirjoituksellaan tutustumisensa omavalvontasuunnitelmaan ja sen liitteisiin.

Palvelujohtaja koordinoi omavalvontasuunnitelman säätiötasoista kokonaisuutta. Hän vastaa omavalvontaprosessin ohjauksesta ja neuvonnasta, sekä omavalvontasuunnitelman säätiötasoisesta ylläpidosta. Omavalvonnan kokonaissuunnittelu toteutetaan yhteistyössä laajennetun johtoryhmän ja Kuurojen Palvelusäätiön asiantuntijoiden kanssa.

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti luettavissa Kuurojen Palvelusäätiön [www-sivuilla](#). Se on myös luettavissa palvelukeskus Runolan aulatilassa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen 12.10.2020

Kirsi Latva-aho

Vastaava Ohjaaja/

vs. Johtaja

Palvelukeskus Runola

Jouni Riihimäki

Palvelujohtaja

Kuurojen Palvelusäätiö sr