



KUUROJEN PALVELUSÄÄTIÖ sr
DÖVAS SERVICESTIFTELSE sr

PALVELUKESKUS

RUNOLA

TUETTU ASUMINEN
Omavalvontasuunnitelma

2020



KUUROJEN PALVELUSÄÄTIÖ sr
DÖVAS SERVICESTIFTELSE sr

KUUROJEN PALVELUSÄÄTIÖ sr

Ilkantie 4

00400 HELSINKI

puh. (09) 58031

keskustoimisto@kpsaatio.fi

www.kpsaatio.fi





SISÄLLYS

1. TOIMINTAYKSIKÖN TIEDOT	6
1.1. TOIMINTAYKSIKÖN PERUSTIEDOT	6
1.2. KUUROJEN PALVELUSÄÄTIÖ SR:N TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	6
2. PALVELUN SISÄLTÖ	7
2.1. TUETTU ASUMISPALVELU	7
2.2. ASUMISEN TUKIJAKSOT JA TILAPÄINEN ASUMINEN	8
2.3. PÄIVÄTOIMINTA	8
2.4. HENKILÖKOHTAINEN APU	9
2.5. TYÖTOIMINTA	9
3. HYVINVOINTIA, KUNTOUTUMISTA JA KASVUA TUKEVA TOIMINTA	9
3.1. KOMMUNIKAATIO JA SOSIAALINEN VUOROVAIKUTUS	9
3.2. KUNTOUTUS	10
3.3. ULKOILU JA LIIKUNTA	10
3.4. APUVÄLINEIDEN KÄYTÖN TUKEMINEN	10
3.5. RAVITSEMUS	11
3.6. HYGIENIAKÄYTÄNNÖT	11
3.7. TERVEYDEN- JA SAIRAUDENHOITO	11
3.8. LÄÄKEHOITO	12
3.9. ASIAKKAIDEN RAHA-ASIOIDEN HOITO	13
3.10. YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA	13
4. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	14
4.1. PALVELUA KOSKEVA PÄÄTÖS JA PALVELUSUUNNITELMA	14
4.2. ASIAKKAIDEN KOHTELU JA ITSEMÄÄRÄÄMISEN TUKEMINEN	14
4.2.1. KEHITYSVAMMAISTEN ASIAKKAIDEN ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUDEN VAHVISTAMINEN	15
4.3. ASIAKKAAN ITSEMÄÄRÄÄMISEN RAJOITTAMINEN	15
4.3.1. KEHITYSVAMMAISEN ASIAKKAAN ITSEMÄÄRÄÄMISEN RAJOITTAMINEN	15
4.4. ASIAKKAAN JA LÄHEISTEN OSALLISUUS	16
4.5. ASIAKKAAN OIKEUSTURVA	16
4.6. SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAINEN HENKILÖKUNNAN ILMOITUSVELVOLLISUUS	17



5. HENKILÖSTÖ	17
5.1 HENKILÖSTÖRAKENNE	17
5.2 REKRYTOINTI SIIJAISTEN KÄYTTÖ	17
5.3 HENKILÖSTÖN PEREHDYTTÄMINEN	18
5.4 HENKILÖSTÖN OSAAMISEN KEHITTÄMINEN	18
6. TOIMITILAT	19
6.1 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET	19
6.2 KODIN APUVÄLINEET	19
7. LAADUNHALLINTA	20
7.1 SIDOSRYHMIEN ROOLI LAADUNHALLINNASSA	20
7.2 HENKILÖSTÖN ROOLI LAADUNHALLINNASSA	20
7.3 ASIAKKAIDEN JA OMAISTEN ROOLI LAADUNHALLINNASSA	21
7.4 ASIAKASPALAUTTEEN KÄSITTELY	21
8. RISKIENHALLINTA.....	21
8.1 TYÖSUOJELU	22
8.2 HAASTEELLISEN KÄYTTÄYTYMISEN HALLINTA JA RISKIEN ARVIOINTI	22
8.3 ELINTARVIKEHYGIENIA	22
8.4 INFEKTIOARTUNTOJEN EHKÄISEMINEN	23
8.5 PALOTURVALLISUUS	24
8.6 MUUT TURVALLISUUSUHDAT	24
8.7. VARAUTUMINEN ERILAIISIIN HÄIRIÖTILANTEISIIN JA POIKKEUSLOIHIIN	24
8.8 TIETOSUOJA JA ARKISTOINTI.....	25
9. KESTÄVÄ KEHITYS JA YHDYSKUNTAVASTUU	26
9. 1 EKOLOGINEN VASTUU	26
9.2 TALOUDELLINEN VASTUU	26
9.3. SOSIAALINEN VASTUU	26
10. OMAVALVONNAN SEURANTA	26
10.1 OMAVALVONNAN ORGANISOINTI	26



LIITTEET

- Liite 1.....Strategia
- Liite 2.....Toimintaohje kiireellisen sairaalahoidon järjestämiseksi
- Liite 3.....Toimintaohje äkillisen kuolemantapauksen varalta
- Liite 4.....Lääkehoitosuunnitelma
- Liite 5.....Sopimus raha-asioiden hoidosta
- Liite 6.....Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen
- Liite 7.....Asiakaspalautteiden ja muistutusten käsittelyohje Oulun kaupunki
- Liite 8.....Henkilöstörakenne
- Liite 9.....Henkilöstöohjelma
- Liite 10.....Perehdytysohjelma
- Liite 11.....Poikkeamaraportti
- Liite 12.....Työsuojelun toimintaohjelma
- Liite 13.....Haasteellisen käyttäytymisen hallinnan toimintasuunnitelma
- Liite 14.....Haasteellisen käyttäytymisen riskiarviointi
- Liite 15.....Elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelma
- Liite 16.....Valmiussuunnitelma vakavan virusinfektioon aiheuttaman epidemian varalta
- Liite 17.....Toimintaohje ulkoisen uhan varalle
- Liite 18.....Helteisiin varautuminen-ohjeet kotiin
- Liite 19.....Sähköisten asiakirjojen suojaus
- Liite 20.....Asiakaspalautelomake



1. Toimintayksikön tiedot

1.1. Toimintayksikön perustiedot

Palvelukeskuksen nimi ja osoite:

Palvelukeskus Runola, Tuulaakitie 2, 90560 OULU

Puhelin: 044 7523 880

sähköposti: etunimi.sukunimi@kpsaatio.fi

y-tunnus: 0116651-2

Toimintayksikön omavalvonnan vastuhenkilöt:

Johtaja: Ritva Keränen, puh. 050 357 9347

Vastaava ohjaaja: Ritva Heikkinen, 044 784 7849

Kuurojen Palvelusäätiö sr:n palvelutoiminnasta vastaava henkilö 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 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 ja yhteisöllisyyttä.

Tuemme asiakkaidemme hyvää arkea luomalla kuuroille ja kuurosokeille ihmisille mahdollisuuksia tulla kuuluksi 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.

Tuetun asumisen asiakkaille tarjotaan palveluita kotiin ja mahdollistetaan erilaisin tukipalveluin asiakkaan selviytyminen arjessa. Asiakas asuu Palvelukeskus Runolan tukiasunnossa ja maksaa siitä vuokraa Kuurojen Palvelusäätiölle. Asiakkaan luona käydään sovitusti hänen tarpeidensa mukaisesti useammasta kerrasta päivässä muutamaa kertaa viikossa. Palvelun perustana ovat asiakkaan yksilölliset tarpeet, hyvinvointi ja



omat voimavarat, joiden pohjalle palvelukokonaisuus rakennetaan palvelusuunnitelman avulla. Hoitotyötämme ohjaavat lait ja asetukset sekä muut viranomaisten ja yhteistyötahojen ohjeistukset ja määräykset. Kuurojen Palvelusäätiön strategia on tämän asiakirjan liitteenä 1.

2. Palvelun sisältö

2.1 Tuettu asumispalvelu

Tuetun asumispalvelun tavoitteena on tukea asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia, mahdollisimman itsenäistä selviytymistä, fyysistä ja psyykkistä toimintakykyä sekä sosiaalisten suhteiden ylläpitämistä ja luomista. Työote on kuntouttava ja myös fyysisen kunnon ylläpitämiseen kiinnitetään erityistä huomiota. Asiakkaiden ollessa viittomakielisiä korostuu vertaisryhmän merkitys.

Tuettu asumispalvelu edellyttää kotikunnan myöntämää maksusitoumusta. Asiakkaan ja kotikunnan kanssa tehdään palvelusopimus tuetusta asumisesta ja asuntoon muuttamisesta. Tässä omavalvontasuunnitelmassa käytämme tuetusta asumispalvelusta myös sanaa tukiasuminen ja tukiasunnot.

Tukiasunnot, jotka ovat rivi- ja kerrostalojen yksiöitä ja kaksioita, sijaitsevat palvelukeskuksen läheisyydessä. Annettavista palveluista laaditaan kirjallinen sopimus kotikunnan sosiaalitoimeen. Palvelusopimusta laadittaessa huomioidaan asiakkaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen terveyden edellyttämät tuki- ja ohjaustarpeet. Kartoitustilanteessa on mukana asiakkaan lisäksi omaisia ja Runolan moniammatillista henkilöstöä.

Asiakkaat saavat ohjausta ja apua päivittäisissä asumiseen liittyvissä toiminnoissa, kuten liikkumisessa, pukeutumisessa, henkilökohtaisessa hygieniassa ja kodin ulkopuolisten asioiden hoidossa. Tavoitteena on tukea asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia, mahdollisimman itsenäistä selviytymistä, fyysistä ja psyykkistä toimintakykyä sekä sosiaalisten suhteiden ylläpitämistä ja luomista. Tuen ja palvelun tarve vaihtelee määrältään ja sisällöltään. Ohjausajat ja niiden sisältö sovitaan asiakkaan kanssa ja sopimukset kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Tavoitteena on hyvä ja laadukas palvelu kuntouttavalla työotteella. Se näkyy mm. siinä, että asiakasta kannustetaan ja tuetaan suoriutumaan itse päivittäisistä toimista. Ohjauskäynneillä kiinnitetään huomiota myös fyysisen kunnon ylläpitämiseen. Osalla asiakkaista on kuulovamman lisäksi myös näkövamma ja/tai fyysisiä tai psyykkisiä toimintakyvyn rajoitteita. Useimmat palveluasumisen asiakkaat viettävät päivittäin aikaa Runolassa joko työtoiminnassa tai muiden viittomakielisten kanssa seurustellen. Palveluasumisen asiakkaat ovat hyvin eri-ikäisiä.



Asiakas vuokraa asunnon Kuurojen Palvelusäätiöltä ja hän maksaa asunnosta kuukausittain vuokraa. Asumistuki haetaan vuokrasopimuksen yhteydessä. Huoneistoissa on omat vesi- ja sähkömittarit, joista laskutetaan kulutuksen mukaan.

Asiakkaat saavat palveluja päivittäin noin klo 8-19 välillä. Tarvittaessa em. ajoista joustetaan. Asiakkailla on käytössä turvapuhelimet, joilla saa tarvittaessa yhteyden palvelutaloon. Jos turvahälytys tulee yöaikaan, palvelutalon yöhoitaja pyytää Securitaksen vartijaa tarkistamaan tilanteen. Se on erityisen tärkeää, jos kyseessä on viittomakielinen asiakas, joka ei kykene selvittämään asiaansa puhelimesta. Vartija ja yöhoitaja sopivat mahdollisen jatkohoidon järjestämisestä, esimerkiksi ambulanssin tilaamisesta kotiin tai asiakkaan tulemisesta palvelukeskukseen seurantaan.

Tarvittaessa asukkailla on mahdollisuus käyttää palvelukeskuksen terveydenhoito- ja lääkäripalveluja sekä osallistua palvelukeskuksen yhteisiin tapahtumiin ja retkiin. Asiakasta kannustetaan suoriutumaan mahdollisimman itsenäisesti päivittäisistä toiminnoista ja kodin asumisolosuhteita muutetaan mahdollisuuksien mukaan niin, että kotona asuminen onnistuisi. Erityisen merkittävää on viittomakielen ja yksilöllisen vuorovaikutustavan huomioiminen ohjauksessa ja tavoitteita asetettaessa.

2.2 Asumisen tukijaksot ja tilapäinen asuminen

Palvelukeskus tarjoaa myös tilapäisiä asumisen palveluja ja tukijaksoja esimerkiksi omaisen vapaan ajalta. Palvelu suunnitellaan yhteistyössä asiakkaan, hänen omaistensa sekä kotikunnan sosiaalitoimen kanssa.

2.3 Päivätoiminta

Kuurojen Palvelusäätiö edistää kuulo- ja/tai näkövammaisten ikäihmisten kotona selviämistä tarjoamalla tavoitteellista, virikkeellistä ja vertaistuellista päivätoimintaa. Palvelun lähtökohtana on asiakkaan yksilöllinen tarve.

Päivätoiminnan 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

Oulun kaupungin kotona asuville ikääntyneillä kuulo- ja/tai näkövammaisilla on mahdollisuus kuntouttavaan päivätoimintaan parillisten viikkojen keskiviikkoisin ja aina perjantaisin, Oulun Kuurojen yhdistyksen tiloissa, os. Koskitie 19. Myös tukiasumisen asiakkailla on mahdollisuus osallistua päivätoimintaan.

Päivätoiminnasta on laadittu erillinen omavalvontasuunnitelma, jossa toimintaa kuvataan tarkemmin.



2.4 Henkilökohtainen apu

Palvelukeskus Runola tarjoaa asiakkailleen tarvittaessa henkilökohtaista apua vapaa-ajan toimintoja, asiointiapua ja virkistäytymistä varten. Palvelu edellyttää kotikunnan päätöstä henkilökohtaisesta avusta tuntimäärineen. Henkilökohtaisesta avusta on laadittu erillinen omaavolontasuunnitelma, jossa toimintaa kuvataan tarkemmin.

2.5 Työtoiminta

Kuntouttavaa työtoimintaa, joita ovat ulkotyö, kiinteistönhoito, pesula-, keittiö-, ja askartelutyö 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 päivärhythmi, joka edesauttaa fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia.

Työtoimintaa tarjotaan myös tukiasumisen asiakkaille.

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 työntekijä 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 työtoimintaa, 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, 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 toteutumisen seurataan DomaCare-asiakashallintaohjelmiston avulla.

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. Ohjauksen avulla kannustetaan ja tuetaan liikkumista ja ulkoilua. Asioinnit hoidetaan yhdessä asiakkaan kanssa. Useimmat palveluasumisen asiakkaista osallistuvat palvelukeskuksen yhteisiin ulkoilu- ja retkitapahtumiin.

Palveluasumisen asiakkaita on mukana myös 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.

3.4 Apuvälineiden käytön tukeminen

Asiakkailla on käytössään lukuisia arjen elämää helpottavia apuvälineitä. Kodin järjestelyissä huomioidaan apuvälineen helppo ja turvallinen käyttö. Tarvittaessa kodin muutostöihin haetaan maksusitoumusta kotikunnasta. Yhdessä asiakkaan ja ohjaajien kanssa suunnitellaan toimivia ja turvallisia kodin tilaratkaisuja.

Apuvälinearviointeja tehdään yhteistyössä fysioterapeuttien kanssa ja heiltä saadaan apuvälineen käytön opastusta. Tarvittaessa palvelukeskuksen lääkäri antaa lausunnon apuvälineen tarpeesta. Apuväline hankitaan kotikunnasta saadun maksusitoumuksen myöntämisen jälkeen. Mikäli kyseessä on kotikunnan myöntämä apuväline, tapahtuu korjaukset ja huollot kotikunnan apuvälinelainaamossa tai maksusitoumuksen turvin Oulussa. Perehdytyksessä varmistetaan ja tarvittaessa koulutetaan työntekijät apuvälineiden käyttöön. 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. Palvelukeskuksessa on käytössä Jamix Ruokatuotanto-ohjelma, jolla aterioiden ravintoainepitoisuudet voidaan laskea tarkasti. Elintarvikehygieniasta on kerrottu tarkemmin kohdassa 7.3.

Asiakkailla tehdään 1-2 kertaa vuodessa tai aina tarvittaessa MNA-mittaus. MNA-mittauksella arvioidaan aliravitsemuksen riskiä.

Asiakkaita ohjataan terveelliseen ruokavalioon ja avustetaan tarvittaessa myös ruuan valmistuksessa. Tuetun asumisen asiakkailla on myös mahdollisuus ruokailla palvelukeskuksessa tai tilata ruoka kotiin. Ravitsemuksesta ja ruokahuollosta kerrotaan myös kohdassa 8.3.

3.6 Hygieniakäytännöt

Tukiasumisen asiakkaat voivat käydä halutessaan suihkussa ja saunassa palvelukeskuksessa ja saavat siihen tarvittaessa tukea. Useimmat käyvät avustettuna suihkussa omassa kodissa tai he saunovat taloyhtiön saunavuorolla. Peseytymisen yhteydessä huomioidaan ihon kunto. Asiakkailla on myös mahdollisuus käyttää Runolan pesulapalveluja korvausta vastaan. Osalla asiakkaista on oma pyykinpesukone omassa huoneistossa ja osa käyttää taloyhtiön pesulamahdollisuutta.

Tukiasumisen asiakkaiden kodin siisteydestä huolehditaan yhdessä asiakkaan kanssa. Jos asiakas tarvitsee apua siivoamisessa, häntä tukee joko henkilökohtainen avustaja tai ohjaaja. Useimmilla asiakkailla on myös sopimus perussiivouksesta siivousfirman kautta.

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 äkillisen kuolemantapauksen varalta (liite 3).

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



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.

Asiakkaiden terveyden- ja sairaudenhoidosta vastaava henkilö on

Terveydenhoitaja Outi Komula

puh. 040 591 0506

outi.komula@kpsaatio.fi

3.8 Lääkehoito

Kaikilla asiakkailla on omat lääkkeet, jotka sairaanhoitaja jakaa viikoittain dosetteihin. Lääkejaossa noudatetaan kaksoistarkastusta. Muutaman asiakkaan lääkkeet jaetaan koneellisesti apteekissa.

Palveluasumisen asiakkaiden lääkehoito hoidetaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Lääkkeet säilytetään asiakkaan kotona lääkesäilytykseen sopivassa tilassa. Useimpien palveluasumisen asiakkaiden lääkkeitä säilytetään Runolassa, josta ne viedään asiakkaalle. Jotkut asiakkaat tulevat omatoimisesti Runolaan hakemaan päivittäiset lääkkeensä tai he noutavat viikoittain lääkedosetin ja huolehtivat itse lääkkeiden ottamisen. Ohjaajat varmistavat lääkehoidon asianmukaisen toteutumisen ohjauskäynneillään.

Lääkkeiden toimittaminen asiakkaille ja lääkkeiden käyttötarkoitus sekä ottoajat sovitaan terveydenhoitajan ja asiakkaan kanssa yksilöllisesti. Sairaanhoitaja kirjaa lääkemuutokset DomaCare-asiakastietojärjestelmään.

Asiakkaiden omatoimista lääkehoitoa tuetaan niin pitkään, kun toiminta on turvallista ja järkevää. Asiakasta autetaan lääkkeiden otossa sen verran kuin on tarvetta. Runolan terveydenhoitaja/sairaanhoitaja vastaa kaikkien asiakkaiden terveyden- ja sairaudenhoidosta. Kaikkiaan palvelukeskuksessa työskentelee kaksi sairaanhoitajaa. Lisäksi yksi ohjaaja on toimipaikkakoulutettu mm. lääkkeiden jakamiseen ja verinäytteiden ottamiseen. Kaikki palvelukeskuksessa lääkkeiden kanssa tekemisissä olevat työntekijät ovat suorittaneet hyväksytysti Love-lääkeosaamisen kokeen, johon on sisältynyt teoriaosa sekä lääkelaskut ja tarvittavat näytöt. Lisäksi he ovat suorittaneet hyväksytysti PKV-lääkehoidon koulutuksen. Lääkehoidon koulutukset siirtyvät v.2019 SKHOLE-oppimisympäristöön. Lääkelupa uusitaan 5 vuoden välein. Palvelukeskuskohtainen lääkehoitosuunnitelma (liite 4) sisältää mm. lääkehoidon toimintatavat, lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, henkilöstön vastuut, lupakäytännöt sekä dokumentoinnin ja tiedonkulun.



Lääkehoidon vastuhenkilö on:

Terveydenhoitaja Outi Komula

puh. 040 591 0506

outi.komula@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, hänen omaisensa tai edunvalvojan valtuuttamana Palvelukeskuksessa voidaan osallistua asiakkaan päivittäisten raha-asioiden hoitoon sovitulla tavalla. Kirjallinen sopimus asiakkaan raha-asioiden hoidosta on liitteenä 5.

Raha-asioiden hoitamisessa noudatetaan yllä mainittua johtoryhmän pysyväismääräystä ja Suomen kuntaliiton yleiskirjettä 27.1.2000, 4/80/2000, Asiakkaiden omien rahavarojen käsittely sosiaali- ja terveystoimessa.

3.10 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Asiakkaiden hyvän hoidon ja huolenpidon kannalta on tärkeää, että yhteistyö eri toimijoiden kanssa sujuu ongelmitta. Kaikki terveydentilan muutokset kirjataan Domacare-asiakastietojärjestelmään hyvän palvelun turvaamiseksi. Tärkeimpiä yhteistyökumppaneita ovat asiakkaiden kotikunnan sosiaaliviranomaiset ja asiakkaan omaiset. Heihin otetaan yhteyttä, mikäli asiakkaan voinnissa tapahtuu muutoksia ja palvelusuunnitelma päivitetään aina tarvittaessa. Jokaisen toimintavuoden lopulla kotikuntaan lähetetään palvelusuunnitelma, josta käy ilmi olennaisimmat tiedot asiakkaan voinnista ja siinä tapahtuneista muutoksista.

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

Hengelliset asiat ovat monelle asiakkaille tärkeitä ja yhteistyö seurakunnan kanssa on tiivistä. Oulussa on oma kuurojen pappi sekä kuurojen diakoniatyöntekijä ja Runolassa järjestetään lukuisia kirkollisia tapahtumia ja hartaustilaisuuksia, joihin tukiasumisen asiakkaat ovat tervetulleita.

Useimmilla palveluasumisen asiakkailla on kotikunnan myöntämä henkilökohtaisen avustajan päätös virkistytymiseen ja vapaa-ajan viettoon mahdollistamiseksi. Henkilökohtaisten avustajien kanssa tehdään yhteistyötä asiakkaan hyvinvoinnin takaamiseksi.



Asunnot ovat Kuurojen Palvelusäätiön omistamia tai edelleen vuokraamia. Palvelukeskus Runolan kiinteistöhoitaja on ISS. Tukiasuntojen kunnossa pitoon tai kiinteisiin kalusteisiin liittyvistä korjauksista vastaa ISS, Pentti Uutela 040 593 9171. Yhteistyötä tehdään myös isännöitsijöiden kanssa.

4. Asiakkaan asema ja oikeudet

4.1 Palvelua koskeva päätös ja palvelusuunnitelma

Asiakkaan saamat palvelut on kirjattu asiakkaan palvelusuunnitelmaan. Palvelusuunnitelmasta ja sen mukaisen palveluiden toteutumisesta vastaava henkilö on

Johtaja Ritva Keränen

puhelin 050 357 9347

ritva.keranen@kpsaatio.fi

Asiakkaalle laaditaan palvelusuunnitelma ensimmäisten asumiskuukausien aikana. Suunnitelman laadintaan osallistuvat asiakas ja mahdollisesti hänen läheisiään sekä kotikunnan sosiaalipalveluiden edustaja ja palvelukeskuksen henkilöstöä. Palvelukeskuksen oma suunnitelma täydentää ja avaa kotikunnan kanssa tehtyä palvelusuunnitelmaa.

Palvelusuunnitelmassa määritellään asiakkaan ohjauksen painopistealueet ja tavoitteet sekä 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. Omaohjaaja kirjaa ja tiedottaa muutoksista yhteistyössä esimiesten ja muun henkilökunnan kanssa. Asiakkaan kotikuntaan otetaan yhteyttä, mikäli asiakkaan palvelujen tarve muuttuu tai ilmenee ympärivuorokautisen avun tarvetta. Palvelusuunnitelma on kirjattu sähköiseen asiakastietojärjestelmään ja se lähetetään kotikuntaan päivitettyinä vuosittain ja asiakkaan tilanteen muuttuessa.

4.2 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.

4.2.1 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 3.3 on kuvattu.

4.3 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.

4.3.1 Kehitysvammaisen asiakkaan itsemääräämisen rajoittaminen

Rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää ainoastaan silloin kun kehitysvammaisen henkilö ei pysty ymmärtämään käyttäytymisensä seurauksia, eikä tekemään hoitoaan tai huolenpitoaan koskevia ratkaisuja. Rajoitustoimenpiteiden käyttämisen edellytyksenä on, että se välttämätöntä hänen tai muiden henkilöiden terveyden tai turvallisuuden takaamiseksi tai merkittävien omaisuusvahinkojen välttämiseksi.

Kuurojen Palvelusäätiössä käytössä oleva asiakaskohtainen itsemääräämisoikeuden rajoittaminen-lomake on liitteenä 6. Käytetyt rajoittamistoimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään ja tilastoidaan.



4.4 Asiakkaan ja läheisten osallisuus

Asiakkailla ja heidän omaisillaan on tärkeä rooli palvelukeskuksen toiminnan sisällön kehittämässä. Asiakasselvitysten ja omaisille tehtävien tyytyväisyyskyselyiden tuloksia käytetään aktiivisesti toiminnan kehittämiseen. Omaisilla on suullisen palautteen lisäksi mahdollisuus kirjalliseen asiakaspalautteen antamiseen. Palautelaatikko on palvelutalon aulassa. Toimintatapoja arvioidaan ja kehitetään tarvittaessa.

Omaisiin pyritään pitämään tiivistä yhteyttä, mm. palvelusuunnitelmien päivittämisen yhteydessä. Omaisia tiedotetaan asiakkaan voinnissa tapahtuvista muutoksista ja omaiset ovat aina tervetulleita vierailulle. Osa omaisista pitää myös itse aktiivisesti yhteyttä ohjaajiin. Kaksi kertaa vuodessa kokoontuvassa Palvelukeskus Runolan neuvottelukunnassa on omaisilla oma edustaja.

4.5 Asiakkaan oikeusturva

Erimielisyydet pyritään hoitamaan ensisijaisesti yhteisesti sopimalla. Jos asiakas on tyytymätön samaansa 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. Käsitellyt muistutukset lähetetään tiedoksi Oulun kaupungin valvonnan yhteyshenkilölle. Tarkemmat ohjeet muistutusten ja asiakaspalautteiden käsittelystä löytyvät Oulun kaupungin ohjeesta, liitteestä 7.

Palvelukeskus Runolassa muistutus osoitetaan:

Johtaja Ritva Keränen

Tuulaakitie 2, 90560 OULU

ritva.keranen@kpsaatio.fi

Sosiaaliasiamiehen 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

4.6 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 vaikuttaa asiakkaiden toimintakyky ja ohjauksen sisällölliset tarpeet. Palvelukeskus Runolan tuetun asumisen henkilöstörakenne on kuvattu liitteessä 8.

Kuurojen Palvelusäätiössä on paljon eri ammattinimikkeen harjoittavia 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 näyttöarviointikoulutuksen.

5.2 Rekrytointi 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 omista sijaislistoilta. Esimiehet ja vastuhenkilö 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).

Sijaistarpeen esiin tullessa yhteistyötä tehdään palvelukeskuksen eri toimipisteiden välillä. Kaikki vakituiset työntekijät ovat viittomakielentaitoisia ja osaavat työskennellä eri työpisteissä. Sijainen palkataan tarvittaessa palvelutaloon, josta viittomakielentaitoinen työntekijä siirtyy työskentelemään tuetun asumisen asiakkaiden kanssa. Rekrytointia kuvataan yksilöidymmin liitteenä 9 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 työntekijän tehtävänä on tutustua kaikkiin perehdytysohjelmassa oleviin asioihin ja vahvistaa allekirjoituksella perehdytyksen toteutuminen. Perehdytysohjelma on kuvattuna liitteessä 10. 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 koulutussuunnitelma toimintavuodelle 2020. Koulutussuunnitelmaa on kuvattu tarkemmin henkilöstöohjelmassa, liitteessä 9.

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

Tuetun asumisen ohjaajien toimitila sijaitsee palvelukeskus Runolassa, josta työntekijät lähtevät asiakkaiden luokse. Monet asiakkaat viettävät aikaa palvelukeskuksessa työtoiminnassa tai toisten viittomakielisten kanssa seurustellen. 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. Palvelukeskuksessa on valvontakamerat alueen ulkopuolella ja samoin sisällä aulatiloiissa. Rekisteriseloste on aulan ilmoitustaululla ja ilmoitukset talon ulkopuolella seinässä. Myös palveluasumisen asiakkaiden kodissa on pyritty varmistamaan kodin turvallisuus aistivammaisuudet huomioiden, mm. taloyhtiön pelastussuunnitelmiin tutustumalla.

6.1 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Palvelukeskuksessa on lukuisia asukkaiden hoitoon liittyviä välineitä, kuten verenpaine- ja verensokerimittareita sekä happi- ja imulaitteita. Näiden lääkinnällisten laitteiden sekä asukkaiden käytössä olevien sähköisten apuvälineiden huollosta on tehty huoltosopimus Fysioline Oy:n kanssa. Yhdyshenkilö on Jan Gumbler, p. +358 (0)50 407 7155

6.2 Kodin apuvälineet

Tuetun asumisen asiakkailla on käytössään lukuisia eri apuvälineitä liittyen liikkumiseen tai kuulo- ja näkövammaisuuteen. Apuvälineet asiakas saa yleensä oman kotikunnan kautta. Joissakin tapauksissa asiakas on hankkinut itse esimerkiksi rollaattorin. Liikkumisen apuvälineinä ovat käytössä yleisimmin pyörätuoli ja rollaattori. Itsenäistä selviytymistä omassa kodissa on tuettu myös erilaisilla kodin muutostöillä ja esimerkiksi tukikaiteiden lisäämisellä huoneisiin, WC-korokkeella, tarttumapihdeillä jne. Useimmilla on käytössä kuulon- ja näön apuvälineitä, esimerkiksi kuulovammaisen palovaroitin. Kuulovammaisten kiinteitä apuvälineitä varten kuntoutusohjaaja tekee apuvälinekartoituksen ja suosituksen tarvittavista apuvälineistä. Kotikunta kustantaa, asentaa ja huoltaa ne tarvittaessa. Apuvälineiden huolto ja korjaus tapahtuvat asiakkaan kotikunnan apuvälinelainaamon kanssa yhteisin sopimuksin. Joskus apuväline lähetetään kotikuntaan korjattavaksi tai asia hoidetaan maksusitoumuksella Oulun kaupungin apuvälinelainaamon kautta. Apuvälineiden hankintaa varten tarvitaan hoitavan lääkärin kirjoittama lausunto.

Vastuu- ja yhteyshenkilö hoito- ja apuvälineasioissa on:

Terveysthuoitaja Outi Komula

Tuulaakitie 2, 90560 OULU



outi.komula@kpsaatio.fi

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 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 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 palavereita ja sopimuksia, jotta arki olisi mahdollisimman hyvä ja omatoimisuutta tukeva.

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 20. 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 4.5.

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 11.

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



8.1 Työsuojelu

Toimintayksikössä on yt-neuvottelukunnan osana työsuojeluorganisaatio, johon kuuluu palvelukeskuksen johtaja työsuojelupäällikkönä, työsuojeluvaltuutettu sekä tarvittaessa varavaltuutettu. Työsuojeluorganisaatio laatii työsuojelun toimintaohjelman. Toimintaohjelma on omavalvontasuunnitelman liitteenä 12. Työsuojelua toteutetaan myös yhteistyössä työterveyshuollon kanssa.

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 13 ja haasteellisen käyttäytymisen riskiarviointilomake on liitteenä 14.

Ohjaaja työskentelee asiakkaiden omissa kodeissa tai asiakkaan kanssa kodin ulkopuolella. Häiriökäyttäytymien tai psyykkisesti haastavien asiakkaiden mahdolliset uhkatekijät on selvitetty palvelusopimusta laadittaessa. Jos yksintyöskentelyn riskit ovat liian korkeat, ohjauksen hoidetaan parityönä. Poikkeavat toimintatavat sovitaan kotikunnan kanssa. Tarvittaessa konsultoidaan ja/tai varataan aika palvelukeskuksessa konsultoivan psykiatrin vastaanotolle. Yhteistyöllä asiakkaan, lääkärin, terveydenhoitajan ja palveluasumisen ohjaajien kanssa varmistetaan oikea ja asianmukainen lääkehoito.

8.3 Elintarvikehygieniä

Palvelukeskus Runolan OMAVALVONNAN tavoitteena on laadukkaan elintarvikehygienian aikaansaaminen ja ylläpito. Elintarvikehygienian oikeiden tuotantotapojen ja lainsäädännön noudattamisen avulla, voidaan varmistaa 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 nähtävänä ruokasalin oven vieressä. Palvelukeskus Runolan viimeisin tulos on HYVÄ. Elintarvikehygienian valvontaan on laadittu omavalvontasuunnitelma, joka on liitteenä 15.

Tuetun asumisen asiakkaille toimitetaan kotiateriat kylminä valmisateriaina (>+6 astetta) sovittuina päivinä erillisissä kuljetuslaatikoissa. Heillä on myös mahdollisuus ruokailla palvelukeskuksessa. Ohjauksen kiinnitetään huomiota kodin elintarvikehygieniaan. Yhdessä asiakkaan kanssa huolehditaan jääkaapin siistey-



destä ja ruokien syöntikelpoisuudesta. Kodin siivouksessa avustetaan tarvittaessa. Kodin jätehuollosta huolehditaan muistuttamalla asiakasta roska-astioiden tyhjentämisestä riittävän usein. Jätehuolto tapahtuu asiakkaan taloyhtiön sopimalla tavalla.

8.4 Infektiotartuntojen ehkäiseminen

Vakavat infektioaudit 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 tartuntatautien 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.

Infektioita pyritään estämään huolehtimalla hyvästä hygieniasta. Erityishuomiota kiinnitetään WC- ja pesutilojen puhtauteen. Käsien kautta leviäviä taudinaiheuttajia vastaan otetaan tarvittaessa käyttöön käsien desinfiointiaineet ja asiakkaita ohjeistetaan niiden käyttöön. Tarvittaessa käytetään kertakäyttökäsineitä tai suojavaatteita.

Palvelukeskuksessa on pesula, jossa voidaan pestä myös tukiasumisen asiakkaiden likapyykkiä. Asiakkaalla voi olla sovittuna oma pyykkivuoro, jolloin hän pesee oman pyykin ohjaajan avustamana. Joillakin asiakkailla on oma pyykkikone omassa kodissaan tai he käyttävät taloyhtiön pesutupaa itsenäisesti tai ohjaajan kanssa. Epidemioiden varalta palvelukeskukseen on tehty toimintaohjeet (valmiussuunnitelma vakavien virusinfektioiden ehkäisemiseksi, liite 16) sekä hankittu kertakäyttövälineistöä taudin leviämisen ehkäisemiseksi. Tarvittaessa sairastuneet tukiasumisen asiakkaat pyritään hoitamaan kotiin epidemioiden leviämisen estämiseksi.

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

Kuulovammaisilla tuetun asumisen asiakkailta on käytössä tärstimellä ja vilkkuvaloilla varustellut palovaroitimet, jotka tarkistetaan kuukausittain. Tukiasunnoissa noudatetaan kunkin taloyhtiön palo- ja turvallisuusmääräyksiä.

8.6 Muut turvallisuusuhat

Lähes kaikissa tukiasunnoissa on asiakkaan käytössä turvapuhelin, jota käyttämällä he saavat yhteyden palvelukeskukseen. Asiakkaiden kodit sijaitsevat erilaisissa ympäristöissä. Ulkoisen uhan kohdistuminen työntekijään ohjauksen ohjeilla tai siirtymisissä, on mahdollista palveluntuottajasta riippumattomista syistä. Ulkopuoliseen uhan varalta on olemassa toimintasuunnitelma, joka on liitteenä 17.

Ikääntyneet ja pitkäaikaissairaat ovat herkimpiä kuumuuden haittavaikutuksille. Asiakkaita ja omaisia tiedotetaan vaaroista ja helteisiin varautumisesta. Helteiden haittavaikutuksiin, asiakkaan yleisvointiin, asunnon lämpötilaan, riittävään nesteytykseen ja oikeanlaiseen pukeutumiseen kiinnitetään kotikäynneillä erityistä huomiota. Oulun kaupungin ohjeistus kotona asuville asiakkaille helteisiin varautumisesta on liitteessä 18.

8.7. 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. Taloyhtiöissä on oma kiinteistöhuolto-yhtiö, johon voi olla yhteydessä erilaisissa häiriötilanteissa.

Joe asuinkiinteistössä tehdään veden sulkua vaativaa remonttia, tiedote tulee hyvissä ajoin asukkaalle ja on nähtävissä yleensä asuintalon ilmoitustaulullakin. Vesitulun ajaksi varataan riittävästi juomavettä asukkaalle ja ajoitetaan esimerkiksi suihkukäynnit ennen tai jälkeen vesikatkoa. Äkillisissä vesi-, sähkö- ja lämpökatkoksissa ollaan yhteydessä taloyhtiön käyttämään kiinteistöhuoltoon lisätiedon saamiseksi.

Lämmönjakelun katkoksen tullessa asukkailla on esimerkiksi lisähuopia omassa asunnoissaan ja jos katkos on pidempi, lisätään vaatetusta. Myös turhia huonetuuletuksia vältetään. Tarvittaessa asukas voi tulla palvelukeskukseen.

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 DomaCareen. Paperiversiot hävitetään paperisilppuriin.

8.8 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.

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 19. Rekisteriseloste on julkisesti nähtävillä palvelukeskuksen ilmoitustaululla. Asiakkaita ja omaisia on informoitu asiasta suullisesti.

Tietosuojavastaava on johtaja Ritva Keränen, puhelin 050 357 9347, 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 paperisilppurit.



9. Kestävä kehitys ja yhdyskuntavastuu

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. He vastaavat oman palvelukeskuksensa omavalvontasuunnitelmien päivittämisestä, seurannasta ja viestinnästä henkilöstölle. Vastuuhenkilöt on jaettu eri osa-alueita varten. Esimerkiksi keittiön ja pesulan työntekijöillä sekä terveyden- ja sairaanhoitajilla on omat vastuualueensa. 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.



KUUROJEN PALVELUSÄÄTIÖ sr
DÖVAS SERVICESTIFTELSE sr

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.



KUUROJEN PALVELUSÄÄTIÖ sr
DÖVAS SERVICESTIFTELSE sr

Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen 27.10.2020

Kirsi Latva-aho

Jouni Riihimäki

Vastaava ohjaaja/vs. johtaja

Palvelujohtaja

Palvelukeskus Runola

Kuurojen Palvelusäätiö sr