



OMAAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUKESKUS METSOLA 2025



Sisällys

1 PALVELUN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot	3
1.2. Palveluyksikön perustiedot	3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
1.3.1 Palvelut	3
1.3.2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	4
2 ASIAKASTURVALLISUUS	5
2.1. Palveluiden laadulliset edellytykset	6
2.2. Vastuu palveluiden laadusta	11
2.3. Asiakkaan asema ja oikeudet	11
2.4. Muistutusten käsittely	18
2.5. Henkilöstö	19
2.6. Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	21
2.7. Monialainen yhteistyö ja palveluiden koordinointi	21
2.8. Toimitilat ja välineet	22
2.9. Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	23
2.10. Lääkehoitosuunnitelma	25
2.11. Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja	25
2.12.Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	26
3. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	27
3.1. Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	27
3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	28
Whistleblowing-ilmoituskanava	29
Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus	29
3.3. Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	29
HaiPro	29
Riskienhallinnan raportointi	30
Hygieniakäytännöt	30
3.4. Ostopalvelut ja alihankinta	31
3.5. Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	32
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	32
4.1. Toimeenpano	32
4.2. Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	32

1 PALVELUN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Kuurojen Palvelusäätiö sr Y-tunnus 0116651-2
PL 62, Ilkantie 4
00401 Helsinki
Toimitusjohtaja Anne Puonti, 040 752 1030, anne.puonti(at)kpsaatio.fi

1.2. Palveluyksikön perustiedot

Kuurojen Palvelusäätiö sr Y-tunnus 0116651-2
Palvelukeskus Metsola
Keljonkatu 40, 40600 Jyväskylä
Toiminnasta vastaa Jaana Ruippo, puh. 040 702 8055, jaana.ruippo(at)kpsaatio.fi
Toimilupatiedot
Rekisteröintipäätös Valvira 31.5.2022

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Asiakasryhmä, joille palveluita tuotetaan ovat muut vammaiset, kuurot, kuurosokeat, kommunikaatiossa tukea tarvitsevat, joilla voi olla kehitysvammaisuutta, mielenterveyshaasteita ja autismin kirjoin piirteitä.

1.3.1 Palvelut

Palvelukeskus Metsola toimii Keski-Suomen hyvinvointialueella. Kotipalvelun osalta toimintaa on noin 100 kilometrin säteellä Jyväskylästä asiakkaiden omaan kotiin tai kotipaikkakunnalle. Kotipalvelun yksi asiakas saa palvelua Etelä-Savon Hyvinvointialueelle. Kaikki palvelumme tuotetaan suoraan asiakkaalle.

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen, 15 asiakaspaikkaa.
Palvelu toteutetaan Palvelukeskus Metsolan tiloissa osoitteessa Keljonkatu 40. Henkilökunta on läsnä kaikkina vuorokauden aikoina, 24/7.

Yhteisöllinen asuminen, 10 asiakaspaikkaa.
(joista yksi asiakas on tehostetun palveluasumisen asukas Valviran päätöksellä. Asiakkaan poistuessa uutta tehostetun palveluasumisen asiakasta ei voi ottaa tilalle).

Palvelu toteutetaan Palvelukeskus Metsolan tiloissa osoitteessa Keljonkatu 40. Henkilökunta on paikalla arkisin klo 7.30 – 21.00 ja viikonloppuisin ja pyhäpäivinä klo 8.00 – 21.00. Muina aikoina asiakkaalla on mahdollisuus saada apua ja tukea hätätilanteissa ja turvapainike kutsulla.

Asumispalvelut / Tukiasuminen, 6 paikkaa

Viisi tukiasumisen paikkaa sijaitsee Palvelukeskus Metsolan välittömässä läheisyydessä erillisessä rivitalossa. Asiakkaiden palvelut tuotetaan Palvelukeskus Metsolan tiloista käsin joko asiakkaan omalla asunnolla tai asiakkaat saavat palvelun Palvelukeskus Metsolan tiloissa.

Yksi tukiasumisen paikka sijaitsee kauempana. Asiakkaan turvahälytykset hoidetaan Palvelukeskus Metsolasta. Muun palvelun asiakas saa omaan kotiin Kotipalvelun tuottamana.

Päivätoiminta / Päiväpalvelut, 20 asiakaspaikkaa

Päivätoiminnan palvelut tuotetaan Palvelukeskus Metsolan tiloissa osoitteessa Keljonkatu 40. Päivätoiminnassa tuotetaan Ikääntyvien aistivammaisten kuntouttavaa päivätoimintaa Metsolan ulkopuolella omissa kodeissaan asuville vanhuksille. Lisäksi Metsola tuottaa vaikeavammaisen päivätoimintaa kahdelle Palvelukeskus Metsolan asukkaalle.

Kotiin tuotettavat palvelut, 24 paikkaa

Kotipalvelut tuotetaan asiakkaan omaan kotiin tai muussa sovitussa paikassa asiakkaan palvelusuunnitelman mukaan. Asiakkaan eivät asioi Palvelukeskus Metsolan tiloissa.

Henkilökohtainen apu, 15 asiakasta.

Palvelua tuotetaan Metsolan omille asukkaille.

Palvelukeskus Metsola tuottaa kaikki asiakkaille suunnatut palvelut itse. Alihankkijoita käytetään ruokapalveluissa, turvallisuuteen ja kiinteistöön liittyvissä palveluissa.

Lounaat ja päivälliset toimittaa Ravintola Mirka Oy.

Siivous toteutuu osittain omana toimintana ja osittain Kiinteistö Oy KPsäätio Jyväskylän toimesta.

Digipalveluita on mahdollista hyödyntää jonkin verran yhteydenpidossa tuetun asumisen ja kotihoidon asiakkaiden kanssa. Erityisesti silloin, jos tulee yllättäen tarvetta saada asiakkaaseen yhteyttä sovittujen kotikäyntien ulkopuolella. Palvelukeskus Metsolan ulkopuolella asuvilla asiakkailla on mahdollisuus ottaa yhteyttä palvelukeskukseen puhelimitse viestein tai WhatsAppin videomahdollisuudella.

1.3.2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

Kuurojen Palvelusäätio sr edistää asiakkaidensa hyvinvointia, osallisuutta ja yhdenvertaisuutta toteuttamalla yksilöllisiä palveluita viittomakielisessä ympäristössä.

Säätion asiakkaita ovat viittomakieliset, viittomakommunikaatiota käyttävät sekä muut kommunikoinnissa tukea tarvitsevat henkilöt.

Arvomme ovat

- toimimme vastuullisesti
- kohtaamme asiakkaamme yksilöllisesti
- teemme mitä lupaamme
- rakennamme turvallista arkea

Toimintaperiaattemme

- Palveluntarjontamme vastaa kysyntään ja pysymme ajan hermolla.
- Säätiön päätöksenteko perustuu tietoon.
- Säätiön talous pysyy tasapainossa myös muuttuvissa olosuhteissa.
- Toimitilamme ovat terveellisiä, turvallisia ja toimivia.

Toimintaamme ohjaavat hyveet ovat

- ystävällisyys
- vastuullisuus
- joustavuus
- keskustelevuus
- huumorintajuisuus

2 ASIAKASTURVALLISUUS

Kuurojen Palvelusäätiö sr:ssä omavalvonta tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja parantamista. Oma-
valvonta on toimintamalli, jolla varmistetaan asiakas- ja potilasturvallisuus, laadultaan hyvät palvelut ja
hyvä asiakaspalvelu.

Kuurojen Palvelusäätiö sr:n omavalvontaohjelmassa määritellään, miten seuraavat asiat kokonaisuutena
järjestetään ja miten niiden toteutuminen varmistetaan:

1. tehtävien hoitaminen lakien mukaisesti
2. tehtyjen sopimusten noudattaminen
3. palvelujen turvallisuus ja jatkuvuus
4. asiakkaiden saaman palvelun tasalaatuisuus ja yhdenmukaiset palveluperiaatteet
5. havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen ja jatkuva parantaminen
6. havaintojen ja tarvittavien korjaavien toimenpiteiden säännönmukainen käsittely palvelu-
keskuksissa sekä säätiön johtoryhmässä
7. seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien korjaavien toimenpiteiden jul-
kaiseminen sen mukaan, mitä toiminnaltamme edellytetään.

Kuurojen Palvelusäätiö sr:n omavalvontaohjelmalla varmistetaan, että säätiön asiakkaat saavat tar-
peidensa mukaiset palvelut laadukkaasti ja turvallisesti sekä tasalaatuisesti kaikissa palvelukeskuksissa.
Tavoitteeseen päästään varmistamalla hyvä johtaminen, riittävät henkilöstöresurssit, henkilöstön osaami-
nen sekä sujuvat työprosessit. Onnistuminen varmistetaan palvelujen laadun ja turvallisuuden seurannalla
ja valvonnalla sekä prosessien jatkuvalla kehittämisellä.

Kuurojen Palvelusäätiö sr:llä on vastuu tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakasturvallisuudesta. Omavalvontaa toteutetaan päivittäisessä toiminnassa, ja siihen sisältyy myös henkilöstön riittävyyden seuranta.

Palvelujen laatuvaatimukset tulevat pitkälti tilaajatahon toimesta. Palvelukeskus Metsolan tulee täyttää nämä vaatimukset, jotta se voi tuottaa kaikki palvelut asiakkailleen.

Laatuvaatimuksia ovat asiakkaiden osallisuus, asukaskokoukset (asiakasraati), kommunikaatio, itsemääräämisoikeus, terveyden- ja sairaanhoito, apuvälineet, palvelun sisältö, kirjaaminen, lääkehoito, omavalvonta, henkilökohtainen apu, yhteistyö, asiakasvarat, hoitajakutsujärjestelmä, työ- ja päivätoiminnan kuljetukset, salassapito, asunto, ateriat, siivous ja vaatehuolto, henkilöstön osaaminen, ammattitaito ja määrä.

2.1. Palveluiden laadulliset edellytykset

Palvelukeskus Metsolan omavalvonta tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja parantamista. Omavalvonta on osa asiakasturvallisuustyötä, laatutyötä ja asiakaspalvelua. Palvelukeskus Metsolan omavalvonalla varmistetaan, että asiakkaat saavat tarpeidensa mukaiset palvelut laadukkaasti ja turvallisesti.

Tavoitteena on tukea asiakkaan itsenäistä selviytymistä, fyysistä ja psyykkistä toimintakykyä sekä sosiaalisten suhteiden ylläpitämistä ja luomista niin palvelukeskuksessa kuin vapaa-ajallaan asiakkaiden omalla äidinkielellä ja kommunikointitavalla.

Asiakkaiden palveluntarve määritellään yhteistyössä asiakkaan, hänen sosiaalityöntekijänsä ja mahdollisesti omaisten sekä muiden asiakkaan kanssa toimijoiden kanssa. Asiakas voi itse päättää ketkä muut toimijat hänen arviointipalaveriin osallistuvat.

Työntekijät toteuttavat yhdessä asukkaan kanssa hänelle palvelutarpeen arvioinnin perusteella laadittua palvelujen toteuttamissuunnitelmaa, jossa on huomioitu asiakkaan tarpeet eri elämän osa-alueissa. Viikko-ohjelman avulla tuetaan asukkaan yksilöllisyyttä ja osallisuutta palvelukeskuksen toiminnassa. Asiakkaiden palvelujen toteuttamissuunnitelmien toteutumista seurataan.

Palvelukeskuksen piha-alueella on pyritty huomioimaan asiakkaiden erilaiset tarpeet ja toiveet. Pihalla on tontin kiertävä ulkoilureitti, liikuntalaitteita, keinoja ja vapaantoiminnan alueita, joissa voi muun muassa pelata piha-/ulkopelejä. Tontilla on myös kota, jossa voi ohjaajan läsnä ollessa nauttia elävän tulen lämmöstä ja valosta. Tavoitteena on hyödyntää lähellä olevia mahdollisuuksia, joita asukkaan voivat myös käyttää itsenäisesti.

Asumisen asiakkaille tehdään RAI ID -toimintakykyarvio kaksi kertaa vuodessa, noin kuuden kuukauden välein. RAI-arviointi toimii asiakkaan toimintakyvyn mittarina ja arvion tuloksien perusteella asiakkaalle asetetaan tavoitteet ja seurataan puoli vuosittain niiden toteutumista. Asiakas osallistuu RAI-arvioinnin tekemiseen oman toimintakykynsä mukaan.

Asiakkaiden yhteisöllisyyttä tuetaan järjestämällä erilaisia yhteisiä tapahtumia ja toimintaa, joita suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa ja joihin kukin asiakas voi osallistua oman kiinnostuksensa mukaan. Asiakkaille järjestetään säännöllisesti asukaskokouksia, joiden toteutumista seurataan.

Ikääntyvien päivätoiminnan aistivammaiset kuntouttavan päivätoiminnan asiakkaat tulevat Keski-Suomen hyvinvointialueen keskitetyn palveluohjauksen kautta. Kuntouttavan päivätoiminnan myöntäminen perustuu asiakkaan toimintakyvystä ja palvelutarpeesta tehtyyn henkilökohtaiseen palvelutarpeen arviointiin. Palveluohjaaja selvittää asiakkaan omat voimavarat, toimintakyvyn ja terveydentilan, päivittäisten toimintojen sujumisen, asumisolosuhteet sekä sosiaalisen verkoston. Palveluohjaaja tekee aistivammaisten kuntouttavan päivätoiminnan myöntämisestä asiakkaalle kirjallisen palvelupäätöksen ja asiakasmaksupäätöksen. Palvelun myöntämistä ohjaa kulloinkin voimassaolevat sosiaali- ja terveystalokunnan hyväksymät ikääntyneiden palvelujen myöntämisen perusteet.

Asiakkaan yksilöllisen tuen ja avustamisen tarve kirjataan asiakassuunnitelmaan hyvinvointialueen asiakasjärjestelmään. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma (asiakassuunnitelma) tarkistetaan säännöllisin väliajoin: asiakassuunnitelmaa tarkistettaessa otetaan huomioon asiakkaan toimintakyvyssä ja elämäntilanteessa tapahtuneet muutokset. Tarkistamisessa arvioidaan myös sitä, miten palveluntuottajan palvelu vastaa asiakkaan kuntouttavan päivätoiminnan tavoitteita.

Jos asiakkaan palveluntarve muuttuu, hyvinvointialueen palveluohjaaja voi yhteistyössä asiakkaan kanssa arvioida onko ostopalvelu edelleen asiakkaalle sopivin tapa järjestää päiväaikaista toimintaa. Tilanteen niin vaatiessa asiakkaan palvelut järjestetään muulla tavoin.

Vammaisten ja vaikeavammaisten asiakkaiden päivätoimintaa toteutetaan Palvelukeskus Metsolan asukkaille. Päivätoiminnan palvelutarpeen arviointi tehdään yhdessä asiakkaan, hänen omaisten ja kotikunnan sosiaalitoimen kanssa. Asiakkaan toimintakyky ja päivätoiminnan tarpeet arvioidaan yksilöllisen suunnitelman mukaan säännöllisesti.

Kotiin tuotettavien palveluiden tavoitteena on tukea asiakkaan mahdollisimman itsenäistä selviytymistä, fyysistä ja psyykkistä toimintakykyä sekä sosiaalisten suhteiden ylläpitämistä ja luomista. Asiakkaat saavat ohjausta ja apua yksilöllisten tarpeiden mukaan, jotka on määritelty asiakkaan ja hyvinvointialueen kanssa yhteistyössä tehdyn palvelusuunnitelmapalaverissa. Palvelukeskus Metsolan kotiin annettava palvelu on asiakaslähtöistä auttamista elämän eri tilanteissa. Yhteistyötä tehdään muiden tukipalvelujen kanssa.

Kotiin annettavien palveluiden henkilökunta työskentelee arkisin pääasiassa 8.00-16.00 välillä. Osalle asiakkaista on järjestetty palvelua ilta-aikaan. Tarvittaessa palvelua voidaan järjestää erityisestä syystä myös viikonloppuisin.

Henkilökohtainen apu toteutetaan osalle Metsolan asukkaista. Henkilökohtainen apu mahdollistaa asiakkaan palvelukeskuksen ulkopuolisen vapaa-ajan toiminnan ja harrastuksiin osallistumisen. Osalle asukkaita henkilökohtainen apu järjestetään jonkin toisen toimijan kautta.

Palvelukeskus Metsolan ateriapalvelusta on tehty 1.3.2023 alkaen sopimus Ravintola Mirka Oy:n kanssa. Mirka toimittaa ikääntyneille ja vammaisille henkilöille suunnitellun lounaan ja päivällisen päivittäin Metsolaan. Lounas toimitetaan lämpimänä ja päivällinen kylmänä, joka lämmitetään Metsolassa. Metsolan

keittiöhenkilö huolehtii aterian tarjolle laitosta ruokasaliin ja tehostetun palveluasumisen puolella ruoan tarjoilusta huolehtivat ohjaajat. Viikonloppuisin aterioiden lämmityksestä ja tarjoilusta huolehtivat ohjaajat. Aterioiden toimittajana Ravintola Mirka huolehtii ruoan monipuolisuudesta ja siitä, että se täyttää ravitsemuksellisesti asiakkaiden tarpeet.

Päivätoiminnan aikana asiakkaille järjestetään lounas. Ateria sisältää lämpimän ruoan, juoman, kasvisli-sukkeen tai salaatin ja jälkiruoan/kahvin. Erityisruokavaliot huomioidaan.

Asiakkaita ohjataan ruokailemaan monipuolisesti kuitenkin heidän itsemääräämisoikeuden huomioiden.

Tehostetussa palveluasumisessa paikalla olevat asukkaat ruokailevat pääasiassa kaikki ateriat. Osa asukkaista on päiväaikaisissa opinnoissa, päivätoiminnassa tai työtoiminnassa, joissa he ruokailevat lounaan. Asukkaille on tarjolla aamupala, lounas, välipala/kahvi, päivällinen ja iltapala. Tarvittaessa he voivat saada myöhäisen iltapalan, yöpalan tai aikaisen aamupalan. Aterioiden suunnittelussa on huomioitu ruokaviraston voimassa olevat nuorten, aikuisten ja ikääntyneiden ravintoaineiden saanti ja ruokasuositukset. Muun muassa kasvavalle nuorelle annoskoot voivat olla suuremmat heidän energiantarpeensa huomioiden. Tehostetun palveluasumisen asiakkaiden ruokailujen ja ravitsemuksen seuranta on mahdollista, koska suunnilleen kaikki ateriat ja niiden sisältö on tiedossa. Riittävään nesteen saantiin kiinnitetään huomiota, erityisesti lämpimällä säällä ja asukkaan sairastuessa. Asukkailla on mahdollisuus valita aamupalan tarjolla olevista vaihtoehtoista oman mieltymyksensä mukaan. He voivat myös esittää omia toiveitaan varsinkin viikonloppujen aamu- ja iltapalavalikoimaan.

Palvelu- ja tukiasumisessa osa asiukkaista ruokailee kaikki ateriat Palvelukeskus Metsolan tarjonnan mukaisesti. Asukkailla on mahdollisuus myös valita ateriat, jotka he haluavat ruokailla Metsolassa. Muut ateriat he ruokailevat opintojen tai muun päiväaikaisen toiminnan yhteydessä ja osan aterioista valmistavat itsenäisesti tai ohjaajan avustuksella. Tällöin asukkaat tekevät henkilökohtaiset ruokaostoksensa kaupassa käyden. Ohjaajat pyrkivät ohjaamaan terveellisen ja monipuolisen ruokavalion noudattamiseen, varsinkin jos havaitaan valmisaterioiden tai muutoin epäterveellisten vaihtoehtojen runsas käyttö. Asukkaat tekevät kuitenkin itsenäiset valinnat aterioiden ja ruokatarvikkeiden valinnassa ja hankinnassa. Kaikkiin valintoihin ei voida vaikuttaa ja tällöin korostetaan asukkaan omaa vastuuta suhteessa omaan terveydentilaan.

Terveysnäkökulmasta asukkaiden painoa tarkkaillaan yksilöllisen suunnitelman mukaan. Osalla seuranta on vuosittain, osalla seuranta kuukausittain. Tarvittaessa asukkaalle annetaan ohjeistus turvalliseen painonhallintaan ja tarvittaessa ohjataan ravitsemusterapeutin vastaanotolle. Ravitsemuksen osalta asiakkaalla on kuitenkin itsemääräämisoikeus, jolloin hänellä on mahdollisuus tehdä itsenäisiä päätöksiä.

Ruokailutilanteet pyritään järjestämään rauhalliseksi. Ruokailun järjestämisessä on huomioitu asiakkaiden erityisruokavaliot. Valittavissa on aina myös kasvisvaihtoehto.

Terveellisyyttä, ruoan laatua seurataan, tehdään tarvittavat mittaukset.

Aamu-, väli- ja iltapala tarvikkeet tilataan tukusta.

Kotiin tuotettavien palveluiden asiakasta ohjataan ja tuetaan ravitsemuksessa hänen tarpeidensa mukaisesti ikä ja perussairaudet huomioiden. Tarkka ravintoseuranta on haasteellista, koska kaikki havainnot/arviot tehdään kotikäynnillä. Ravitsemustilaa arvioidaan painon seuraamisella. Yhteistyötä tehdään omaisten ja muiden tahojen esim. kotisairaanhoidon kanssa. Asiakkaalla on itsemääräämisoikeus myös

ravinnon suhteen, mutta häntä ohjataan terveellisiin valintoihin. Ohjaaja voi olla myös apuna/tukena kauppakäynneillä ja ruoanvalmistamisessa.

Asiakkaan ja läheisten osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten toiveet ja palautteet palveluista ovat meille tärkeitä palvelukeskuksen toiminnan kehittämisessä. Asiakkaille ja omaisille suunnatut kyselyt toteutetaan säännöllisesti. Viimeisin asiakastyytyväisyyskysely on toteutettu 2024. Asiakaskysely toteutettiin asumisen ja kotiin tuotettavien palveluiden asiakkaille. Asiakaskyselyt suunnitellaan mahdollisimman helpoiksi vastata ja ymmärtää kysymykset. Kysymykset myös tuotetaan viittomakielellä.

Asiakkaiden omaisille kysely on toteutettu viimeksi vuonna 2023. Metsolan osalta vastaajia oli vain seitsemän. Kysymyksiä on runsaammin ja osa kysymyksistä koskee koko Kuurojen Palvelusäätiön toimintaa.

Asiakas- ja omaistenkyselyjen tulokset käsitellään palvelukeskuksen henkilökunnan kanssa ja saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Palvelukeskus Metsolassa järjestetään yksi-kaksi kertaa vuodessa yhteinen tapahtuma kaikille asumisen asukkaille ja heidän omaisilleen. Henkilökunta pitää säännöllisesti yhteyttä asiakkaan omaisten kanssa puhelimitse ja sähköpostitse. Palvelukeskus Metsolassa ei ole vierailuaikoja, vaan omaiset ja läheiset ovat aina tervetulleita Metsolaan. Omaiset ja ystävät voivat myös yöpyä asiakkaan luona.

Palveluille asetetut laatutavoitteet ja mittarit

Kuurojen Palvelusäätiön palvelun laatua ohjaavat periaatteet:

- vuorovaikutus omalla kielellä tai kommunikaatiokeinolla
- osallisuus ja yhteisöllisyys
- itsemääräämisoikeuden tukeminen
- kuntouttava ote arjessa
- asiakasturvallisuus

Säätiön periaatteet tukevat muita arjessa toteutettavia palvelun laadun osa-alueita, kuten asiakkaan hyvinvointia ja kuntoutusta, ravitsemusta, hygieniakäytäntöjä, terveyden- ja sairaanhoitoa, lääkehoitoa ja turvallisuutta sen mukaan, kun kunkin asiakkaan palveluiden toteuttamissuunnitelmassa tarkemmin määritellään.

1. Jokaisen asiakkaan kanssa haetaan kommunikointikeino, jolla vuorovaikutus onnistuu.

Mittarit:

- Henkilökunnan viittomakielen taito
- asiakaskyselyn tulos ”työntekijät ymmärtävät minua”.

2. Jokaisella asukkaalla on mahdollisuus kokea olevansa osa yhteisöä, jossa hänet hyväksytään ja jossa hän voi osallistua valitsemallaan tavalla toimintaan.

Mittarit:

- Asukaskokousten lukumäärä / vuosi
- yksilölliset tarpeet ja toiveet huomioiva palvelujen toteuttamissuunnitelmat laadittu ja päivitetty (% asukkaista).

3. Jokainen asiakas saa elää omien arvojensa ja valintojensa mukaista elämää ja hän saa tukea itsemääräämisoikeutensa toteutumiselle.

Mittarit:

- Asiakaskysely ”Toiveitani otetaan huomioon”
- niiden asiakkaiden lukumäärä, jotka ovat asettaneet itse ainakin yhden oman tavoitteen (Rai).

4. Jokaisen asiakkaan aktiivista tekemistä arjessa tuetaan hänen kuntoutumistaan ja kunnossa pysymistään edistävällä tavalla.

Ei erillistä mittaria. Tulokset näkyvät muiden laatutavoitteiden yhteydessä.

5. Palvelumme ovat jokaiselle asiakkaallemme turvallisia.

Mittarit:

- Asiakasturvallisuusriskit arvioidaan vuosittain, puutteet korjataan,
- asiakaskysely ”Minulla on turvallinen olo”
- läheisten tekemien asiakasturvallisuusilmoitusten määrä.

Asiakasturvallisuus

Palvelukeskus Metsolassa asiakasturvallisuus on kaikkien yhteinen asia. Perustan turvallisuudelle luovat riittävät henkilöstöresurssit. Metsolassa työvuorolistat suunnitellaan huolellisesti huomioiden asiakkaiden läsnäolo ja tarpeet. Mahdollisten äkillisten poissaolojen sattuessa pyrimme aina saamaan poissaolevan henkilön tilalle sijaisen. Henkilökunnan läsnäolo on tärkeää asiakkaiden turvallisuuden kannalta. Henkilökunta koostuu sosiaali- ja terveysalan ammattilaisista ja heillä on vahva ammatillinen osaaminen. Työntekijöiltä asiakasturvallisuus edellyttää ammatillisen harkinnan, osaamisen ja ammattitaidon ohella kollektiivista vastuuta. Henkilökunnan ammatilliseen lisäkoulutukseen kiinnitetään huomiota ja koulutuksia suunnitellaan tarpeen mukaan.

Metsolan asiakkaiden kommunikointi perustuu suurelta osin viittomakieleen ja muihin puhetta tukeviin kommunikointikeinoihin. Suurimmalla osalla henkilökunnasta on viittomakielen osaamista ja uuden työntekijän tullessa taloon, hän aloittaa viittomakielen opiskelun välittömästi. Asiakkaiden turvallisuuteen vaikuttaa, että he tulevat ymmärretyksi heidän omalla äidinkielellään ja kommunikointikeinoilla. Metsolan henkilökunta koostuu osittain hyvin pitkäaikaisesta henkilökunnasta ja he tuntevat asiakkaat suhteellisen hyvin. Yhteinen historia, yhteinen kieli ja asiakkaan tuntemus auttaa monissa tilanteissa ymmärtämään asiakkaan tarpeita.

Asiakasturvallisuuteen vaikuttavat tilat ja olosuhteet. Näistä suurimpana ovat asiakasturvallisuuteen vaikuttaa toimivan teknologian ja tietoverkkojen toimivuus. Metsolassa on käytössä Tunstall-asiakasturvallisuus järjestelmä. Järjestelmään kuuluu asiakkaiden käytössä olevat turvarannekkeet. Palvelu- ja tukiasukkaat voivat hälyttää apua rannekkeen avulla aina silloin kun he tarvitsevat apua hätätilanteissa. Lisäksi osalla asukkaista on järjestelmään kuuluvia yksilöllisiä turvavälineitä, joiden toimimattomuus voi aiheuttaa suuren riskin. Tunstall-järjestelmän avulla myös henkilökunta voi lähettää muille työntekijöille kutsun aina silloin, kun he itse tarvitsevat apua asiakastilanteen hoidossa. Asiakasturvallisuuteen liittyvät järjestelmät testataan säännöllisesti ja henkilökunta voi tarvittaessa ottaa välittömästi laitteiden huoltoon.

Lisäksi turvallisuuteen vaikuttaa talvella pihojen liukkaus, joka lisää kaatumisen riskiä varsinkin, kun asiakkaiden aistitoiminnot ovat rajalliset. Liukkauden torjuntaan kiinnitetään erityistä huomiota yhteistyössä kiinteistöhuollon kanssa.

Muiden asiakasturvallisuuteen ja/tai palvelulaatuun vaikuttavien asioiden riskit ovat melko pienet asiakasturvallisuuden kannalta. Näitä ovat muun muassa terveydenhuollon aikojen saannin ongelmat, asiakkaan oma tahto voi olla ristiriidassa riittävän ravinnon kanssa, sijaisten osaaminen/asiakkaiden tuntemus, henkilöstön vallankäyttö – liian tiukat säännöt, asiakkaiden väliset suhteet – riidat ja aggressiivisuus muita kohtaan ja asiakkaiden liikkuminen yksin pimeään aikaan. Lääkehoitoon liittyvät riskit on selvitetty lääkeshoidon suunnitelmassa. Metsolan valmiussuunnitelmaan on kirjattu muut mahdolliset riskit ja vaaratilanteet.

2.2. Vastuu palveluiden laadusta

Palvelukeskus Metsolan johtajana toimii Jaana Ruippo ja hän vastaa kokonaisuudessaan yksikön toiminnasta.

Palvelukeskus Metsolan vastaavana ohjaajana toimii Minna Vesa ja hänen alaisuudessaan toimivat tiimivastaavat Eerika Imberg, Heli Lahtinen, Linda Kastenieniemi ja Anne Kuustie. Tiimivastaavat ohjaavat käytännön ohjaustyötä asumisen palveluissa Palvelukeskus Metsolassa.

Ikääntyvien kuntouttavan päivätoiminnan vastuuhenkilönä toimii Satu Hytönen ja Kotiin annettavien palveluiden vastuuhenkilönä toimii Jenny Forsstedt.

Aterioiden ja jakelukeittiön toiminnasta vastaa keittiötyöntekijä Sirpa Lanz.

2.3. Asiakkaan asema ja oikeudet

Useimmiten uusi asiakas tulee Palvelukeskus Metsolaan asiakkaan oman hyvinvointialueen yhteydenoton kautta. Palveluihin voi hakeutua myös suoraan, omaisten tai koulun yhteydenoton kautta, jolloin annamme jatko-ohjeet oman hyvinvointialueen vammaissosiaalityöntekijän yhteydenottamiseen ja palveluiden tarpeen arviointikeskustelun varaamiseen.

Palvelujen toteuttamissuunnitelma

Palvelukeskus Metsolan asukkaiden hoito- ja palvelujen toteuttamissuunnitelmat laaditaan asiakastietojärjestelmä DomaCareen. Palvelujen toteuttamissuunnitelmat päivitetään kaksi kertaa vuodessa. Jos asukkaan tilanteessa tapahtuu muutoksia, suunnitelmat päivitetään useammin. Asukas on aina mukana suunnitelmia päivitettäessä sekä tarvittaessa palvelujen järjestämisvastuussa olevan tahon sosiaalihuoltolain 42 §:n mukainen omatyöntekijä.

Palvelujen toteuttamissuunnitelmat ovat runko asukkaan saamalle palvelulle, hoidolle, avulle ja ohjaukselle. Asukkaalta kysytään hänen mielipidettään hoidosta ja palveluista. Yhdessä mietitään asiakkaalle tär-

keitä ja merkityksellisiä asioita. Mietitään, missä ohjaajat voivat olla mukana tukemassa tärkeiden asioiden toteuttamiseksi asiakkaan elämässä. Suunnitelman apuna voidaan käyttää arvoanalyysin, arvokartan työstämistä yhdessä asiakkaan kanssa. Arvolähtöisessä ohjaustyössä vahvistetaan asiakkaita elämään selkeää elämää, jota hän todella haluaa elää.

Palvelusuunnitelmat ovat ajantasaisina asiakastietojärjestelmässä, josta työntekijä voi tarkistaa ja varmistaa asukkaan hoitoon ja palveluihin liittyvät asiat.

Uuden työntekijän tai pitkään työstä poissa olleen työntekijän perehdytyksessä käydään yksityiskohtaisesti läpi palvelusuunnitelmat.

Ikääntyvien aistivammaisten päivätoiminta asiakkaan yksilöllisen tuen ja avustamisen tarve kirjataan asiakassuunnitelmaan hyvinvointialueen Lifecare-järjestelmään. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma (asiakassuunnitelma) tarkistetaan säännöllisin väliajoin: asiakassuunnitelmaa tarkistettaessa otetaan huomioon asiakkaan toimintakyvyssä ja elämäntilanteessa tapahtuneet muutokset. Tarkistamisessa arvioidaan myös sitä, miten palveluntuottajan palvelu vastaa asiakkaan kuntoutuksen päivätoiminnan tavoitteita.

Jos asiakkaan palveluntarve muuttuu, hyvinvointialueen palveluohjaaja voi yhteistyössä asiakkaan kanssa arvioida, onko ostopalvelu edelleen asiakkaalle sopivin tapa järjestää päiväaikaista toimintaa. Tilanteen niin vaatiessa asiakkaan palvelut järjestetään muulla tavoin.

Vaikeavammaisen päivätoimintaa toteutetaan yksilöllisen suunnitelman mukaisesti osalle Metsolan asukkaista asukkaan oman hyvinvointialueen päätöksen mukaisesti. Päivätoiminnan palvelutarpeen arviointi tehdään yhdessä asiakkaan, hänen omaisten ja hyvinvointialueen sosiaalitoimen kanssa. Asiakkaan toimintakyky ja päivätoiminnan tarpeet arvioidaan yksilöllisen suunnitelman mukaan säännöllisesti. Suurelle osalla asukkaista päivä-/työtoiminta toteutetaan Metsolan ulkopuolella. Palvelutarpeen arviointi tehdään yhdessä asiakkaan, hänen omaisten ja hyvinvointialueen sosiaalitoimen kanssa.

Kotiin tuotettavien palveluiden osalta hoidon ja palvelun tarve arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tämän sosiaalityöntekijän tai palveluohjaajan kanssa yhteisessä palaverissa aina asiakkuuden alussa ja sen jälkeen kotikunnasta riippuen kuuden kuukauden - yhden vuoden välein. Yhteinen palaveri voi olla harvemmin, jos asiakkaan kotikunta sitä toivoo. Myös asiakkaan omaisia voidaan kuulla asiakkaan luvalla palvelujen arvioinnin yhteydessä. Jos asiakkaan voinnissa tai toimintakyvyssä tapahtuu selkeä muutos, järjestetään ylimääräinen palvelutarpeen arviointipalaveri.

Kotiin annettavissa palveluissa asiakkaiden palveluntarve ei välttämättä ole niin suuri, että hyvinvointialue maksaisi palvelun. Tällöin asiakas voi maksaa itse käynnit ja hänellä on oikeus verotuksessa kotitalousvähennykseen. Tällöin asiakkaan kanssa laaditaan kirjallinen sopimus palvelun sisällöstä ja hinnasta. Palvelutarpeen muuttuessa järjestetään uusi palaveri.

Hyvinvointialueen sosiaalityöntekijä laatii asiakkaalle asiakassuunnitelman. Asiakkaan henkilökohtainen palvelujentoteuttamissuunnitelma laaditaan Metsolan toimesta asiakastietojärjestelmä DomaCareen. Suunnitelman laadintaan osallistuvat asiakas ja asiakkaan niin halutessa hänen läheisiään ja/tai kotihoitoon henkilöstöä. Hoito- ja palvelusuunnitelmasta käy ilmi kaikki olennainen asiakkaan hoitoon ja terveyteen liittyen. Suunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai asiakkaan tilanteen muuttuessa.

Kotiin annettavien palveluiden työote on kuntouttava. Asiakkaan voimavaroja vahvistetaan kannustamalla ja tukemalla asiakasta toimimaan mahdollisimman itsenäisesti.

Henkilökohtaista apua tuotetaan osalle asiakkaista hänen henkilökohtaisen päätöksen ja oman toiveen mukaisesti. Tiedot päivitetään asiakkaan palvelujen toteuttamissuunnitelmaan. Henkilökohtaista apua toteuttavat Metsolan omat tuntityöntekijät sekä omat kuukausipalkkaiset työntekijät, silloin kun se on varsinaisen asumisen palvelun resurssoinnin lisäksi mahdollista. Osalla asukkaista henkilökohtaisen avun tuottaa asukkaan oman hyvinvointialueen järjestämä palveluntuottaja, silloin toimintaa ei järjestä Metsola.

Palvelukeskus Metsolassa tarjotaan asukkaille Sosiaalihuoltolain 1.1.2023 mukaista sosiaalisen kanssakäymistä edistävää toimintaa.

Asiakkailla on mahdollisuus sosiaaliseen vuorovaikutukseen sekä osallistua mielekkääseen, hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä edistävään ja ylläpitävään toimintaan. Palvelukeskuksen tilat ja pihaympäristö tarjoavat mahdollisuuden myös asukkaiden yhteiseen tapaamiseen vapaa-ajalla.

Sosiaalisen kanssakäymistä edistävän toiminnan sisältö suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa ja heidän tarpeisiinsa perustuen. Yhteisöllisen asumisen asukkaille toteutuu säännöllisesti asukaskokous, jonka aiheisiin asukkaan voivat esittää toiveita. Metsolan omissa tiloissa ja tontilla toteutetaan yhteistä toimintaa asukkaiden toiveiden ja Metsolan sen hetkisen resurssin mukaan. Toimintaa järjestetään yhdessä vakituisen henkilöstön ja tuntisijaisten toimesta. Toimintaa on järjestetty sisällä, muun muassa elokuva- ja peli-iltoja ja lisäksi ulkona sään salliessa, yhdessä pelattu erilaisia pelejä ja leikkimielisiä kilpailuja ja järjestetty yhteisiä tuokioita omalla tontilla olevalla kodalla.

Tavoitteena on löytää mielekästä tekemistä, joka vastaa asiakkaiden toiveisiin ja tarpeisiin sekä tukee sosiaalisten suhteiden ylläpitämistä. Sosiaalisen kanssakäymistä edistävä toiminta vaatii kehittämistä ja sen toteutuminen tulee varmistaa säännöllisesti toteutuvaksi.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Palvelukeskus Metsolassa arjen ohjaustyön lähtökohtana on asiakkaan arvojen ja yksilöllisyyden kunnioittaminen.

Palvelukeskus Metsolan asukkailla on jokaisella oma vuokra-asunto, jonne he saavat palvelua ja apua palvelusuunnitelman mukaisesti. Metsolan asukas elää omannäköistä elämäänsä, jota työntekijät tukevat. Työntekijät ovat mukana huolehtimassa asukkaan turvallisuudesta sekä mukana niissä elämän osa-alueissa, joissa hän haluaa tai tarvitsee tukea. Asukas voi usein itse päättää, ottaako apua ja ohjausta vastaan. Asukasta motivoidaan ottamaan ohjausta vastaan, jos sillä tuetaan ja varmistetaan turvallinen ja hänen toiveidensa mukainen elämä. Samalla ohjataan asiakkaita ottamaan vastuu omasta hyvinvoinnista henkilökohtaisen vastuunoton kautta sekä toimimaan mahdollisimman itsenäisesti.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumista tuetaan monipuolisesti yksilön omiin tavoitteisiin perustuvan suunnitelman kautta. Mikäli asiakkaan itsemääräämiskyky on alentunut tai siihen on olemassa

riski, kirjataan palvelun toteuttamissuunnitelmaan keinot, joilla asiakkaan itsemääräämiskykyä vahvistetaan. Suunnitelman tavoitteiden mukainen toiminta kirjataan asiakashallintajärjestelmään ja tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti.

Asiakkaiden omaa päätäntävaltaa ja myös vastuunottoa tuetaan päivittäisissä tilanteissa. Asiakkaan tekemää päätöstä ei arvostella. Tarvittaessa asiakasta ohjataan ja perustellaan tekemään hänelle turvallisempi ja toimivampi päätös. Asiakkaiden yksityisyys ja itsemäärääminen vahvistuvat oman kodin myötä. Käytännössä yksityisyys toteutuu mm. niin, ettei asiakkaan kotiin mennä ilman asiakkaan lupaa. Joissakin tapauksissa asiakkaan terveydentilan tarkistamiseksi ohjaaja käy hänen luonaan ilman erillistä lupaa, jos tilanne näin vaatii.

Rajoitustoimenpiteitä on mahdollista käyttää vain viimesijaisena vaihtoehtona, kun kaikki muut lievemmat keinot on käytetty. Vain kehitysvammalaissa mainitut rajoitustoimenpiteet ovat sallittuja.

Ennen kuin vammaiseen henkilöön voidaan kohdistaa rajoitustoimenpiteitä, hänelle on tehtävä päätös erityishuollon antamisesta. Päätöksen erityishuollon antamisesta tekee päätöksiä tekevä moniammatillisen tuen asiantuntijaryhmä.

Rajoitustoimenpiteiden käyttö edellyttää lisäksi sitä, että:

- kaikki yleiset rajoitustoimenpiteiden käyttämisestä koskevat edellytykset täyttyvät ja
- kyseessä olevaa rajoitustoimenpidettä koskevat erityiset edellytykset täyttyvät

Erityishuolto toteutetaan ensisijaisesti yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa. Rajoitustoimenpiteitä voi käyttää vain silloin, kun

1. erityishuollossa oleva henkilö ei kykene tekemään hoitoaan ja huolenpitoaan koskevia ratkaisuja eikä ymmärtämään käyttäytymisensä seurauksia;
2. rajoitustoimenpiteen käyttäminen on välttämätöntä hänen terveytensä tai turvallisuutensa taikka muiden terveyden tai turvallisuuden suojaamiseksi taikka merkittävän omaisuusvahingon ehkäisemiseksi; ja muut, lievemmat keinot eivät ole tilanteeseen soveltuvia tai riittäviä.
3. Rajoitustoimenpiteen on oltava henkilön hoidon ja huolenpidon kannalta perusteltu, tarkoitukseen sopiva ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Jos henkilöön kohdistetaan useampia rajoitustoimenpiteitä samanaikaisesti tai peräkkäin, niiden yhteisvaikutukseen on kiinnitettävä erityistä huomiota.

Rajoitustoimenpide on toteutettava erityishuollossa olevan henkilön ihmisarvoa kunnioittaen, mahdollisimman turvallisesti ja hänen perustarpeistaan huolehtien. Rajoitustoimenpiteen käyttö on lopetettava heti, kun se ei enää ole välttämätöntä tai jos se vaarantaa erityishuollossa olevan henkilön terveyden tai turvallisuuden.

Palvelukeskus Metsolassa mahdollisia rajoitustoimenpiteitä on mahdollisimman vähän. Rajoitustoimenpiteet käsitellään asiakaskohtaisesti ja niistä tehdään asian mukaiset päätökset. Käytössä olevat rajoitustoimenpiteet liittyvät asiakkaan turvallisuuteen, muun muassa ovihälytyksiin ja kaatumista ilmoittaviin laitteisiin. On mahdollista, että henkilökunta toimii Kehitysvammalain 42 f pykälän mukaisesti, jolloin toimintayksikön henkilökuntaan kuuluva sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilö voi pitää lyhytaikaisesti kiinni erityishuollossa olevasta henkilöstä. Kiinnipito tapahtuu vain sen hetken, että estetään toisen henkilön vahingoittuminen. Kiinnipitäminen voi sisältää myös henkilön siirtämisen toimintayksikön tiloissa, lähinnä pyytämällä henkilöä siirtymään omaan huoneeseen tai asuntoon.

Kotiin tuotettavien palveluiden asiakkaat asuvat omissa kodeissaan, johon saavat palvelua ja apua palvelusuunnitelman mukaisesti. Asiakkaalla on itsemääräämisoikeus ja hän päättää mitä palveluja ottaa vastaan. Asiakasta kuitenkin motivoidaan ottamaan ohjausta vastaan, jos sillä tuetaan ja varmistetaan turvallinen arki.

Asiakkaiden raha-asioiden hoito

Palvelukeskus Metsolan asukkaiden raha-asioiden hoitamisesta on tehty rahankäyttösopimus niiden asiakkaiden kanssa, joiden raha-asiat ovat henkilökunnan hoidossa. Rahankäyttösopimuksen allekirjoittavat palvelukeskuksen johtaja, mahdollisesti asiakas ja asiakkaan edunvalvoja. Sopimuksessa määritellään, kuinka asiakkaan raha-asiat Palvelukeskus Metsolassa hoidetaan. Rahankäytöstä pidetään lompakkokirjanpitoa DomaCare-asiakastietojärjestelmässä. Lompakkokirjanpidossa on käytössä tuplatarkastus, jonka mukaan toinen työntekijä tarkistaa edellisen kirjauksen oikeellisuuden. Osa asukkaista huolehtii raha-asiat itsenäisesti ja ohjaaja opastaa ja auttaa tarvittaessa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Palvelukeskus Metsolassa ohjaustyö perustuu arvolähtöisen toiminnan periaatteisiin, jotka pohjautuvat kognitiiviseen käyttäytymisterapiaan. 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.

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.

Palvelukeskus Metsolan työntekijät ovat sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattilaisia. Heitä koskee velvollisuus puuttua tilanteeseen, jos huomaavat asiakkaan epäasiallista kohtelua. Jos epäasiallinen kohtelu toistuu, ilmoitetaan siitä palvelukeskuksen johtajalle. Johtajan vastuulla on, ottaa asia keskusteluun ko. epäasiallisesti käyttäytyvän työntekijän kanssa ja tilanteesta riippuen päättää jatkotoimista.

Uuden työntekijän perehdytyksessä korostetaan erityisesti palvelukeskuksen työskentely- ja toimintatapaa. Se on ammatillista ja kuntouttavaa sekä asiakasta kunnioittavaa, ystävällistä ja asiakkaan itsenäistä päätäntävaltaa tukevaa. Jokainen työntekijä toimii esimerkkinä uudelle työntekijälle, kuinka asiakasta kohdellaan hyvin.

Yhteisissä keskusteluissa ja palavereissa puhutaan asiakkaista kunnioittavasti, itsenäisinä ja päätäntävaltaisina henkilöinä.

Sosiaalivastaava

Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, jonka tehtävä on neuvoa sosiaalihuollon asiakkaita ja heidän omaisinaan lakien soveltamiseen ja asiakkaiden oikeuksiin liittyen. Palvelu on asiakkaille maksutonta.

Palvelukeskus Metsolan asukkaiden hyvinvointialueiden sosiaalivastaavat ovat:

Etelä-Karjalan hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Elina Tikka, puhelin 050 555 8553, ma-to klo 9.00 – 12.00

elina.l.tikka(at)ekhva.fi

Helsingin hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat

Yksikön päällikkö Tove Munkberg

Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo, Teija Tanska, Katariina Juurioksa ja Anders Häggblom

sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi

Neuvonta puh. 09 310 43355 ma–to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).

Postiosoite: PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki.

Suojattua sähköpostia voi lähettää sosiaali- ja potilasasiamiehille linkin

<https://securemail.hel.fi> kautta.

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaava Anne-Mari Furu

puhelin 044 723 2309, ma-to klo 9 – 11.30

sosiaali.potilasasiavastaava(at)soite.fi

Käynti- ja postiosoite: Soite, Mariankatu 16-20, 67200 Kokkola.

Keski-Suomen hyvinvointialue

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot:

sosiaaliasiamies Eija Hiekka, puh. 044 265 1080 ma-to klo 9.00 -11.00

sähköposti: sosiaaliasiavastaava(at)hyvaks.fi.

Potilasasiamies Tuija Noronen ja Päivi Puoliväli

puh. 014 269 2600 ma ja ti klo 11.00 – 15.00 ja to ja pe klo 8.00 – 12.00

sähköposti: potilasasiavastaava(at)hyvaks.fi

Kymenlaakson hyvinvointialue

sosiaali- ja potilasasiavastaava Taija Kuokkanen
puhelin 040 728 7313, ma-to klo 9-12

Salpausselänkatu 40 A, 45100 Kouvola,
taija.kuokkanen(at)kymenhva.fi

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen, Terhi Willberg,
Anne Hilander (ma ja to) sekä Katri Tuomi-Andersson.

puhelin 029 151 5838. Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä py-
hien aattona).

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava(at)luvn.fi

Pirkanmaan hyvinvointialue

sosiaaliasiavastaavina toimivat Sanna Juurakko ja Taija Mehtonen.

Puhelinnumero 040 504 5249. Sosiaaliasiavastaavan puhelinaika ma- to klo 9–11

Sosiaali-

asiavastaavan sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaavan postiosoite
Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat

Hanna Mäkijärvi, puhelin 013 330 8265, ma klo 8.30 – 11.30 ja ti-to klo 9.00 – 11.00.

Lea Kilpelä, puhelin 013 330 8268, ma-ke

Käyntiosoite: Torikatu 18 A, 80100 Joensuu
sosiaalijapotilasasiavastaavat(at)siunsote.fi

Pohjois-Savon hyvinvointialue (Kaavi)

Sosiaaliasiamies(at)pshyvinvointialue.fi.

Puhelin 044 461 0999 , Maanantai - Perjantai 09:00 - 11:30

Perusterveydenhuollon potilasasiavastaavat

Puhelin 044 461 0850 , Maanantai - Perjantai 09:00 - 11:30

Päijät-Hämeen hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat:

Tarja Laukkanen (toiminnan vastuhenkilö), Essi Lipponen, Annina Rinne, Salla Ritala

Puhelin +358 3819 2504 ma, ti ja to 9.00 – 12.00 ja ke 9.00 – 15.00

Sähköposti: asiavastaavat(at)paijatha.fi

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat

Clarissa Kinnunen (toiminnan vastuhenkilö)

Satu Laaksonen Puh. 0941910230

puhelinajat:

- Maanantaisin ja tiistaisin 12.00-15.00
- Keskiviikkoisin ja torstaisin 9.00-11.00

Sähköpostiyhteydenotot:

sosiaali-japotilasasiavastaava(at)vakehyva.fi

Pohjanmaan hyvinvointialue

Sosiaaliasiavastaavat: Katarina Norrgård

Puhelinnumero: 040 507 9303, ma-pe klo 8-14.

Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava(at)ovph.fi

Käyntiosoite: Korsholmanpuistikko 44, 65100 Vaasa

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu puh. 09 5110 1200,

lisätietoja: Kuluttajaneuvonta - Kilpailu- ja kuluttajavirasto

2.4. Muistutusten käsittely

Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus palveluyksikön vastuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Jos asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti. Muistutus voidaan tehdä myös suullisesti erityisestä syystä. Muistutus on kirjattava ja käsiteltävä asianmukaisesti. Mikäli asiakas antaa muistutuksen suullisesti, palveluyksikön vastuhenkilö kirjaa muistutuksen yhdessä asiakkaan kanssa – tällä tavoin varmistetaan muistutusmenettelyyn liittyvä dokumentointi.

Muistutukset käsitellään palveluyksikössä – näin pyritään osaltaan varmistamaan palveluiden hyvä laatu ja sen kehittäminen. Palveluyksikön vastuuhenkilön tulee tiedottaa välittömästi tehdystä muistutuksesta myös Kuurojen Palvelusäätiön johtoryhmää. Muistutuksien määriä seurataan vuosittain toimitusjohtajan toimesta.

Vastaus muistutukseen tulee antaa kirjallisesti. Vastaus tulee aina perustella. Muistutukseen on vastattava kohtuullisessa ajassa. Kohtuullisena aikana voidaan pääsääntöisesti pitää 1–4 viikkoa.

Palvelukeskus Metsolan johtaja vastaa asian selvittämisestä. Muistutukset käsitellään henkilöstöpalaverissa ja henkilöstö osallistuu korjaustoimenpiteiden suunnitteluun sekä toteuttamiseen. Toimintakäytäntöjä muutetaan tarvittaessa välittömästi. Muistutuksen käsittelemisen ja läpikäynnin tarkoituksena on varmistaa palveluiden hyvä laatu ja toiminnan kehittäminen. Tavoiteaika muistutuksen käsittelyssä on kaksi viikkoa.

Palvelukeskus Metsolassa muistutus osoitetaan: johtaja Jaana Ruippo,
Keljonkatu 40, 40600 Jyväskylä, puh. 040 702 8055 jaana.ruippo(at)kpsaatio.fi

2.5. Henkilöstö

Palvelukeskus Metsolassa on yhteensä 33 vakituista työntekijää, johon sisältyy myös vastaava ohjaaja ja johtaja. Ohjaajien monipuolinen ammatillinen osaaminen mahdollistaa asiakkaiden tarpeiden kokonaisvaltaisen huomioimisen. Palvelukeskuskohtaiseen henkilöstörakenteeseen vaikuttaa asiakkaiden toimintakyky ja ohjauksen sisällölliset tarpeet. Vastaava ohjaaja on koulutukseltaan lähihoitaja ja hän suorittanut johtamisen tekniikan erikoisammattitutkinnon.

Palvelukeskus Metsolan asumisen kuukausipalkkainen henkilökunta

- Tiimivastaavat ovat koulutukseltaan sairaanhoitaja amk, sosionomi amk, kaksi lähihoitaja, joista toisella lisäksi yhteiskuntatieteiden kandidaatti pääaineena sosiaalityö.
- ohjaajat 24 kokopäivästä ohjaajaa, neljä osa-aikaista ohjaajaa (80 %) ja yksi 60 % ohjaaja.
Koulutukset: lähihoitaja, sairaanhoitaja, sosionomi, fysioterapeutti, päivähoitaja, viittomakielen ohjaaja ja kuntoutuksen ohjaaja

Päivätoiminta

Ikääntyvien kuntouttava päivätoiminta (toimintapäiviä kolme/viikko).

- vastuuhenkilön koulutus sosionomi amk (60 %)
- sairaanhoitaja (60 %)

Vaikeavammaisen päivätoiminta (asiakkailta toimintapäiviä kolme – viisi/viikko).

- lähihoitaja (100 %)
- sosionomi amk (40 %)

Kotiin annattavat palvelut

- Vastuuhenkilö on koulutukseltaan mielenterveyshoitaja ja työskentelee kokopäiväisesti

- yksi lähihoitaja/viittomakielen ohjaaja (80 %) ja yksi sosionomi/viittomakielen ohjaaja osa-aikainen (20%), joka toimii tarvittaessa sijaisena 80 %:n työajalla
- Tarvittaessa sijaisena toimii lähihoitaja/viittomakielenohjaaja

Asukkaiden henkilökohtaisen avun tehtäviä hoitavat vaikeavammaisen päivätoiminnan ohjaaja, Metsolan omat ohjaajat sekä tuntisijaiset.

Sijaiseni toimivat henkilöt ovat koulutukseltaan lähihoitajia, sosionomeja, kuntoutuksen ohjaajia, toimintaterapeutteja, viittomakielen ohjaajia ja alan opiskelijoita, joilla on riittävä määrä opintoja suoritettuna. Metsolassa ei ole käytössä vuokratyövoimaa, sijaiset ovat meidän omia runkosopimuksella olevia tunti-työntekijöitä. Sijaisia on mahdollista käyttää aina tarvittaessa.

Kotiin annettavissa palveluissa työskentelee äkillisissä sairastapauksissa sekä ennalta tiedetyillä retkillä sovitusti sijaisina asumispalvelun ohjaajia. Useat asumispalvelun ohjaajat ovat, työnkierrollisesti työskennelleet aiemmin kotiin annettavissa palveluissa, joten heistä useat ovat palveluasumisen ulkopuolella asuville pitkäaikaisille asiakkaille entuudestaan tuttuja.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palvelukeskus Metsolassa noudatetaan yksityisen sosiaalialan työehtosopimusta. Työntekijöiden palkkaus määräytyy tes:n mukaisesti. Työntekijän rekrytoinnissa noudatetaan säätiön rekrytointiohjetta.

Rekrytoinnissa kiinnitetään erityisesti huomiota työntekijän sopivuuteen Palvelukeskus Metsolaan. Perusvaatimuksena on sosiaali- tai terveydenhuollon peruskoulutus. Työnhakijalta toivotaan viittomakielentaitoa tai edellytetään viittomakielen opiskelua. Eduksi katsotaan työnhakijan kokemus, kiinnostus ja halu työskennellä kehitysvammaisten ja viittomakielisten ja muuta kommunikaatiotukea tarvitsevien parissa. Palvelukeskus Metsolassa tehtävä työ on itsenäistä ja vastuullista, asiakkaan kotona tehtävää ohjaustyötä. Työntekijöiltä vaaditaan rikostausta ote iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa toimimiseen. Työpaikkailmoituksessa tuodaan esille tehtäväkuvaus tarkemmin.

Työnhakijan koulutustausta tarkistetaan aina Suosikki- tai Terhikki-rekisteristä jo hakuvaiheessa. Työnhakijan soveltuvuudella merkitystä valintaa tehdessä.

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutukset

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osamisen varmistaminen.

Kuurojen Palvelusäätiössä on käytössä Awanic Oy:n verkko-oppimisympäristö. Työntekijöiden täydennyskoulutuksessa hyödynnetään Awanic:n koulutustarjontaa lääke- ja tietosuojakoulutusten osalta. Henki-

löstö osallistuu ensiapu- ja sammutuskoulutuksiin säännöllisesti kahden-kolmen vuoden välein. Palvelukeskus Metsolassa on laadittu henkilöstösuunnitelma, joka sisältää koulutussuunnitelman. Täydennyskoulutusten määrää seurataan TyövuoroVelhon ohjelman ja Mepco HRM työntekijöitä koskevan järjestelmän kautta.

Uuden työntekijän aloittaessa työn Palvelukeskus Metsolassa varataan hänen perehdytykseensä riittäväsi aikaa. Uusi työntekijä toimii päivätoiminnan työntekijöiden kanssa samassa vuorossa useamman päivän. Palvelukeskus Metsolassa on perehdytyksen muistilista, jossa kuvataan kaikki ne asiat, jotka tulee kertoa ja opastaa uudelle työntekijälle. Muistilistaan merkitään, milloin asia on käyty läpi.

Uuden työntekijän kanssa käydään yhdessä läpi Metsolan omavalvontasuunnitelma, palo- ja pelastussuunnitelmat sekä lääkehoitosuunnitelma. Työntekijän perehdytykseen osallistuvat kaikki palvelukeskuksen työntekijät. Ensisijainen vastuu perehdyttämisestä on työntekijän lähiesihenkilöllä.

2.6. Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Vastaava ohjaaja vastaa työvuoro suunnittelusta sovittujen periaatteiden mukaisesti. Käytössä olevaan työvuorosuunnitteluohjelmaan on luotu arvot sopivaan henkilöstömäärään työvuoroon nähden. Ohjelma näyttää jokaisen vuoron kohdalta onko suunniteltu henkilömäärä annettuihin määriin nähden oikea. Metsolassa on käytössä autonominen työvuorosuunnittelu.

Suunniteltujen työvuorojen toteutumista ja riittävyyttä seurataan päivittäin. Sijaisia käytetään aina yllättävissä sairaustapauksissa sekä suunnitellusti ohjaajien loma-aikoina. Sijaisten käytöllä pyritään varmistamaan, että henkilöstöä on aina riittävästi paikalla ja voidaan turvata asiakkaiden saama palvelu. Tarvittaessa ohjaajat joustavat työvuoroissa, esim. tekemällä pidempiä työvuoroja, jotta työntekijämäärä on riittävä.

Akuutissa henkilöstöpulassa toimitaan valmiussuunnitelman mukaisesti siten, että toimintoja supistetaan ja asumispalvelun toiminnot turvataan vaikeamammaisten päivätoiminnan ja henkilökohtaisen avun ohjaajien siirtyessä töihin asumispalvelun puolelle.

2.7. Monialainen yhteistyö ja palveluiden koordinointi

Palvelukeskus Metsolan asiakkaat tulevat kotikunnistaan eri puolilta Suomea. Yhteistyö kuntien kanssa sujuu pääasiassa hyvin. Asiakasta koskevat palaverit järjestetään säännöllisesti yleensä vuosittain. Palaveri voi olla harvemmin, jos kotikunta sitä toivoo. Lisäksi palaveri järjestetään aina, jos joku osapuoli sitä toivoo tai asiakkaan tilanteen muuttuessa.

Asiakkaan palveluja koskevassa kokouksessa on mukana vähintään asiakas itse, kotikunnan edustaja sekä Palvelukeskus Metsolan edustaja. Kokouksiin voivat osallistua asiakkaan luvalla myös asiakkaan omaiset, edunvalvoja tai muita asiakkaan palveluverkostoon kuuluvia toimijoita. Asiakkaan ymmärtämisen ja ymmärretyksi tulemisen, viittomakielisen asiakkaan oikeusturvan toteutumiseksi paikalle järjestetään aina

viittomakielen tulkki. Asiakkaalta pyydetään lupa tietojen luovuttamiseen tai käsittelyyn verkostossa. Yhteistyö ja tiedonkulku omaisten kanssa sovitaan aina asiakaskohtaisesti ja asiakkaan luvalla.

Asiakkaiden kanssa yhteistyötä heidän asioiden hoitamiseksi tehdään myös fysioterapeuttien ja apuvälinekeskusten kanssa. Fysioterapeutit voivat käydä Palvelukeskus Metsolassa antamassa fysioterapiaa, jolloin ohjaaja voi olla mukana, jotta voivat toteuttaa yhdenmukaista linjaa asiakkaan kuntoutumisessa. Lisäksi yhteistyötä tehdään puheterapeuttien, lastensuojelun jälkihuollon, erilaisten yhdistysten, oppilaitosten, työ- ja elinkeinoelämän toimijoiden ja muiden vammaispalvelualan toimijoiden kanssa niin yksittäisen asiakkaan, kuin asiakasryhmänkin kohdalla.

Palvelukeskus Metsolassa tehdään yhteistyötä hyvinvointialueiden viranomaisten kanssa mm. yhteistyöpalavereiden ja tarkastuskäyntien osalta. Viranomaisohjeet käsitellään palvelukeskuksen henkilöstöpalavereissa, jotta tietoa ohjeistuksista saavuttaa kaikki työntekijät.

2.8. Toimitilat ja välineet

Palvelukeskus Metsolan uudisrakennus on valmistunut keväällä 2022. Tilojen suunnittelussa on kiinnitetty huomiota esteettömyyteen ja soveltuvuuteen viittomakielisille ja kuulo- ja näkövammaisille asiakkaille.

Rakennukseen on sijoitettu 15 paikkainen tehostetun palveluasumisen tila ja 10 huoneistoa palveluasumisen asukkaille, kaksi erillistä yhteistoimintatilaa, ruokasali, neuvottelu-, siivous-, sauna-, pyykkihuolto- ja toimistotilat sekä henkilökunnan sosiaalitilat.

Lisäksi on erilaisia varastoja talon sisällä ja ulkona pihapiirissä. Asiakkaiden käytössä on esteettömät ulkotilat. Piha-alueella on kolme liikuntalaitetta, kaksi aistipolkua, kota ja alueita, joissa on mahdollisuus muun muassa pelata erilaisia pelejä.

Päivätoimintaa järjestetään kahdessa yhteistoimintatilassa ja asiakkaat ruokailevat ruokasalissa. Näiden tilojen välittömässä läheisyydessä on eteinen ja asiakasvessat invavarustuksilla. Asiakassuunnitelmapalaverit ja keskustelut voidaan käydä neuvottelutilassa.

Edellä mainittujen tilojen lisäksi on käytössä aistihuone, askartelu- ja poreammetila. Nämä tilat soveltuvat parhaiten kokonsa puolesta myös yksilöllisesti toteutettavaan vaikeavammaisten päivätoiminnan asiakkaiden käyttöön.

Kotiin tuotettavien palveluiden käytössä on toimistihuone ja neuvotteluhuone. Tarvittaessa asiakkaan palveluihin liittyvät palaverit voidaan järjestää Palvelukeskus Metsolan tiloissa tai asiakas voi tulla tapamaan ohjaajaa Metsolaan. Piha-alueella autokatoksessa on kaksi autopaikkaa kotiin tuotettavien palveluiden käytössä oleville kahdelle autolle.

Asukkaiden omat huoneet ja asunnot turvaavat asukkaille yksityisyyden suojan. Huoneet ovat heidän yksityistä tilaa ja asiakkaalla on aina mahdollisuus pitää oman tilan ovea suljettuna. Lisäksi ohjaaja huolehtii asiakkaan huoneen oven sulkemisesta, mikäli tilanne niin vaatii.

Asiakkailla voi olla käytössään hänelle henkilökohtaisesti myönnettyjä apuvälineitä, joiden toimivuutta ja tarkoituksenmukaisuutta seurataan jatkuvasti henkilökunnan toimesta. Henkilökunta on yhteydessä apuvälineen myöntäjään aina tarvittavan huollon tai mahdollisen korjauksen sopimiseksi.

Kaikkien tilojen kuntoa seurataan jatkuvasti arjessa, joka on jokaisen työntekijän vastuulla. Henkilökunta ilmoittaa johtajalle tai vastaavalle ohjaajalle mahdolliset epäkohdat ja korjausta vaativat tilat tai laitteet, joihin tilataan korjaus laitteen valmistajalta. Kiinteistöön liittyvät epäkohdat ilmoitetaan sähköisellä järjestelmällä kiinteistöhuollolle. Kiinteistön ylläpitoon liittyy oleellisesti tilojen siivous ja kiinteistöhuolto. Varsinaisesta kiinteistöä koskevasta pitkäjännitteisestä suunnitelmasta vastaa kiinteistön omistaja Kiinteistö Oy KPsäätiö Jyväskylä.

Toimitilojen tarkastukset

Valvira

Toimiluvan yhteydessä Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto tarkastus 12.4.2022,
Valviran päätös 31.5.2022.

Keski-Suomen hyvinvointialue 18.3.2025,
Ohjaus- ja valvontakäynti.

Palotarkastus 19.6.2024

Keski-Suomen Pelastuslaitos,
Miika Leppänen, Keski-Suomen pelastuslaitos Henna Kettunen, Keski-Suomen pelastuslaitos

Paloilmoitintarkastus 19.2.2024,

Inspecta Tarkastus Oy, Y-tunnus 2047308-3, PL 1000 (Sörnäistenkatu 2) 00581 HELSINKI

Terveydensuojelun valvontasuunnitelman mukainen tarkastus 31.10.2022

Jyväskylän seudun ympäristöterveys,
Tarkastaja Marja Lupsakko, ympäristöterveystarkastaja Tuija Koljander

Radon

Radonmittaukset on tehty ajalla 20.12.2022 – 23.3.2023 välisenä aikana (STUK). Mitatuissa tiloissa tulokset jäivät alle viitearvojen. Havaintoluokitus A = Vaatimustenmukainen.

2.9. Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Kuurojen Palvelusäätiö sr:llä on toiminnallinen tietoturvasuunnitelma.

Lääkinnälliset laitteet

Palvelukeskus Metsolassa on käytössä asiakkaan omaa toimintakykyä lisääviä/tukevia laitteita, joista osa on yksilöllisenä apuvälineenä myönnettyjä apuvälineitä kuten rollaattori, pyörätuoli, kuulolaite. Näiden yksilöllisten välineiden ja laitteiden toiminnasta vastaa myöntäjätaho. Henkilöstön huomatessa laitteessa

häiriö, se raportoidaan asiakastietojärjestelmään ja ollaan yhteydessä laitteen myöntäjään tai suoraan huoltoon.

Asiakkaiden mahdolliset apuvälineet kartoitetaan palveluasumisen palvelu- ja kuntoutussuunnitelman yhteydessä. Ohjaajat ohjaavat ja avustavat asiakasta apuvälineiden käytössä.

Asiakkaiden hoidossa ja huolenpidossa käytetään myös yhteiskäytössä olevia erilaisia terveydenhuoltoon liittyviä laitteita ja tarvikkeita kuten kuume- ja verenpainemittareita. Laitteita säilytetään lukitussa lääkahuoneessa.

Terveydenhuollon laitteiden käyttöön liittyvä ohjeistus käydään läpi perehdytyksen aikana. Kaikki käyttöohjeet säilytetään ohjaajien toimistossa käyttöohjekansiossa. Terveydenhuollon laitteiden vastuuhenkilöinä toimivat Palvelukeskuksen sairaanhoitajat.

Kotiin tuotettavien palveluiden asiakkailla on käytössä omaa toimintakykyä lisääviä/tukevia laitteita, joista osa on yksilöllisenä apuvälineenä myönnettyjä apuvälineitä kuten rollaattori, pyörätuoli, kuulolaite. Näiden yksilöllisten välineiden ja laitteiden toiminnasta vastaa myöntäjätaho. Apuvälineiden tarvetta sekä korjauksien/huollon tarvetta kartoitetaan kotikäynneillä ja tarvittaessa avustetaan niiden hankinnassa ja huoltoasioissa.

Asiakkaiden mahdolliset apuvälineet kartoitetaan palvelu- ja kuntoutussuunnitelman yhteydessä. Ohjaajat ohjaavat ja avustavat asiakasta apuvälineiden käytössä.

Tietojärjestelmät

Kuurojen Palvelusäätiö sr noudattaa yleistä tietosuojan liittyvää lainsäädäntöä koskien erityisesti henkilötiedon käsittelyä. Lainsäädännön lisäksi Kuurojen Palvelusäätiön tietosuojakäytänteitä ohjaa ja valvoo hyvinvointialueet. Hyvinvointialueilla on ohjaavat asiakirjat henkilötietojen käsittelyjen ehdoista ja ne edellyttävät näiden pohjalta myös kuvausta käsittelytoimista. Palvelukeskus Metsolan henkilöstö suorittaa tietoturvakoulutuksen vuosittain.

Ohjelmistot:

Asiakastietojärjestelmä Doma Care

Työvuorosuunnitteluohjelmisto TyövuoroVelho

HR-ohjelmisto Mepco HRM

Vata tietohallinto

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla.

Käytössä on Tunstall-hälytysjärjestelmä. Osalla asukkaista on käytössä turvaranneke, jolla on mahdollisuus hälyttää apua kaikkina vuorokauden aikoina. Hälytys ohjautuu ohjaajien puhelimiin joko äänellä tai värinällä. Osalla asukkaista on tarpeen mukainen laajempi hälytysjärjestelmä. Ohjaajien käytössä on saman järjestelmän turvaranneke, jolla ohjaaja voi tarvittaessa kutsua apua.

Yöohjaajan käytössä on erillinen turvaranneke, josta hälytys ohjautuu vartiointiliikkeen henkilöstölle, turvarannekkeessa on myös puheyhteys vartiointiliikkeeseen. Vartiointiliike tekee myös yön aikana yhden ulkotilojen ja ympäristön tarkastuskäynnin palvelukeskuksen alueella.

Kaikkien turvarannekkeiden toiminta tarkastetaan säännöllisesti.

Metsolassa on automaattiset palohälytin- ja sammutusjärjestelmät, joista hälytykset ohjautuvat automaattisesti hätäkeskukseen. Piha-alueille ja yleisiin käytävätiloihin on asennettu tallentava kameravalvonta turvallisuuden ja omaisuuden suojaamiseksi.

Kotiin tuotettavien palveluiden asiakkaalla on mahdollisuus tehdä kotikunnan kanssa sopimus turvapuhelimesta, joka turvaa avunsaannin tarvittaessa ympärivuorokautisesti. Turvapuhelimen hankinnassa avustetaan tarvittaessa ja niiden käyttöä testataan säännöllisesti, 1 x kk. Ohjaaja voi myös arvioida hyötykö asiakas turvapuhelimesta ja osaako hän käyttää turvaranneketta.

2.10. Lääkehoitosuunnitelma

Palvelukeskus Metsolan lääkehoitosuunnitelma on laadittu 4.3.2025. Suunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vuosittain, omavalvontasuunnitelman päivityksen yhteydessä.

Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaa sairaanhoitaja Heli Lahtinen ja sen vahvistaa konsultoiva lääkäri Kirsi Hölttä-Koivunen.

Lääkehoidon asianmukaisuudesta vastaavat asiakkaan lääkärit. Lääkehoitosuunnitelma toteutumisesta, seurannasta ja asukkaiden säilytettävistä lääkkeistä vastaavat sairaanhoitajat Heli Lahtinen ja Saira Matarainen, puhelin 040 575 4044. Sähköpostiosoitteet ovat muotoa etunimi.sukunimi@kpsaatio.fi

2.11. Asiakastietojen käsittely ja tietosuojat

Palvelukeskus Metsolassa asiakastiedot kirjataan DomaCare asiakastietojärjestelmään.

Tietojärjestelmään on pääsy yksilöidyllä käyttäjätunnuksella, joka on suojattu salasanalla. Käyttöoikeuden ja sen laajuuden määrittelee palvelukeskuksen johtaja tai vastaava ohjaaja.

Asiakastietojen suojauksesta on varmistuttu käyttäjäkohtaisella oikeuksien määrittelyllä. Työntekijöiden oikeudet on rajattu palvelukeskuksen ja tarvittaessa myös asiakasryhmän mukaisesti siten, että jokaisella on pääsy ainoastaan niiden asiakkaiden tietoihin, joiden kanssa hän työskentelee. Työntekijäryhmäkohtaisilla toimintovalikoilla on rajattu pääsy ainoastaan niihin toimintoihin, joita käyttäjä työssään tarvitsee.

Asiakastietojärjestelmän tietosuojavastaavana toimii järjestelmän pääkäyttäjä Janne Rintamäki. Ohjelmiston teknisestä suojauksesta vastaa palvelun toimittaja Invian Oy. Palveluntuottajan yhteyshenkilönä toimii toimitusjohtaja Ilkka Jussila.

Palvelukeskus Metsolassa asiakaskirjaukset tehdään Domacare-asiakastietojärjestelmään. Työntekijöille suositellaan, että kirjaukset tehdään viipymättä. Jos kirjauksissa havaitaan joitain epäasiallisuuksia, palvelukeskuksen johtaja ottaa asian keskusteluun. Työntekijöille järjestetään myös koulutusta hyvään kirjauksemistapaan.

Uuden työntekijän perehdytyksessä korostetaan asiakastietokirjausten periaatteita, joita ovat asiakkaan kunnioittaminen ja se, että kirjauksissa näkyy asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen ja olennaiset tiedot asiakkaan tilanteeseen.

Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvät asiat. Jokainen työntekijä allekirjoittaa sitoumuksen, jossa hän sitoutuu noudattamaan vaitiolovelvollisuutta ja saamiensa sosiaalihuollon asiakastietojen käyttämättä jättämistä omaksi tai toisten hyödyksi tai toisen vahingoksi.

2.12. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakkaiden ja omaisten toiveet ja palautteet palveluista ovat meille tärkeitä. Asiakkaiden toiveita kuunnellaan niin yksilö kuin yhteistä toimintaa suunnitellessa ja toteuttaessa.

Tehostetun palveluasumisen asukkaiden toiveet tulevat esille pääasiassa yksilöllisten keskustelujen aikana sekä ohjaajien havaintojen avulla. Asukkaiden toiveiden hahmottamisessa käytetään lisäksi erilaisia vaihtoehtoisia valintavaihtoehtoja.

Palvelukeskus Metsolassa pidetään palvelu- ja tukiasumisen asukkaille kerran kuukaudessa asukaskokous. Kokouksessa muun muassa suunnitellaan tulevia yhteisiä tapahtumia asukkaiden toiveiden mukaisesti sekä keskustellaan Metsolan ja muista ajankohtaisista asioista. Asukaskokouksissa käydään läpi myös Metsolan mennyttä toimintaa ja kysellään asukkailta palautetta ja mielipiteitä, jotka kirjataan ylös toiminnan kehittämistä varten. Myös ulkopuolisia vieraita/luennoitsijoita pyritään saamaan paikalle tarvittaessa.

Asiakaskysely toteutetaan säännöllisesti vuosittain asumisen ja kotiin tuotettavien palveluiden asiakkaille. Asiakaskyselyt suunnitellaan mahdollisimman helpoiksi vastata ja ymmärtää kysymykset. Kysymykset myös tuotetaan viittomakielellä. Ikääntyvien päivätoiminnan asiakkaille asiakaskysely tehdään puolivuosittain Keski-Suomen hyvinvointialueen vaatimusten mukaisesti.

Kuurojen Palvelusäätiön omaisille suunnattu kysely tehdään säännöllisesti joka toinen vuosi. Asukkaiden omaiset ovat yhteydessä palvelukeskuksen henkilökuntaan aktiivisesti ja palautetta saadaan keskustelujen yhteydessä. Kyselyjen tuloksia sekä omaisilta että asukkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Asukkaiden omaisia innostetaan osallistumaan palvelukeskuksen toimintaan, eri tapahtumiin, vierailuihin ja yhteisiin keskusteluihin.

3. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1. Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palvelukeskus Metsolan riskienhallinnasta vastaa johtaja. Riskien hallinta on koko työyhteisön vastuulla. Jokainen on velvollinen seuraamaan päivittäisessä työssään riskejä ja hänen tulee ilmoittaa niistä tarvittaessa.

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

Kun työntekijä huomaa poikkeavat tai läheltä piti -tilanteen, joka uhkaa jollain tavalla työntekijän, asiakkaan tai työyhteisön turvallisuutta, hän puuttuu välittömästi tilanteeseen. Työntekijöiden kohtaamat vaaratilanteet ja läheltä piti tilanteet ja lääkepoikkeamat raportoidaan HaiPro-ilmoitusten välityksellä Metsolan johtajalle ja vastaavalle ohjaajalle. Palvelukeskus Metsolan vastaava ohjaaja ja/tai johtaja keskustelvat tapahtumasta HaiPro-raportin tehneen työntekijän ja tilanteen mukaisesti tarvittaessa asiakkaan kanssa. Sen jälkeen poikkeama käsitellään työyhteisössä ja yhdessä pohditaan korjausehdotuksia, jotta vastaavanlaisia tilanteita ei tapahdu jatkossa.

HaiPron ilmoitukset käsitellään henkilöstön kanssa pääasiassa viikoittain. Yhdessä henkilökunnan kanssa pohditaan kuinka riski olisi vältettävissä. Riskien suuruus arvioidaan HaiPro-ilmoituksen yhteydessä, kuinka usein vastaava tilanne voisi toistua ja millainen seuraus riskillä voi olla asiakkaalle ja palvelukeskukselle.

Kaikista lääkepoikkeamista sekä muista asiakkaan turvallisuuteen vaikuttavista asioista tehdään kuvaus asiakastietojärjestelmä DomaCareen asiakkaan raportointi -kohdalle.

Kotihoidossa riskejä arvioidaan jokaisella kotikäynnillä. Riskejä voivat aiheuttaa fyysinen toimintaympäristö, toimintatavat, asiakkaat tai henkilökunta. Riskitekijöitä ovat mahdolliset vaaratilanteet, jotka liittyvät mm. liikkumiseen, päivittäisiin toimintoihin ja jokapäiväisiin kodinhoitotoihin. Kotikäynneillä perehdytään asuinolosuhteisiin, kodin eri tiloihin ja niissä oleviin välineisiin. Riskikartoitus tehdään haastattelemalla asiakasta ja omaisia sekä tekemällä aistinvaraisia havaintoja kotikäynneillä. Mikäli riskitekijä liittyy asiakkaan kotiin tai häneen itseensä, kuullaan asiakasta ja ratkaisua pohditaan yhdessä. Riskitekijät pyritään muuttamaan asiakkaan suostumuksella yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa. Työntekijällä on velvollisuus ja vastuu tuoda esiin havaitsemansa riski- ja vaaratilanteet. Myös muiden yhteistyötahojen kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä riskien minimoimiseksi. Kotona asiakasta ohjataan turvallisen arjen sujumiseen.

Jos asiakkaan terveydentilassa havaitaan muutosta kotikäynnin aikana, keskustellaan tilanteesta asiakkaan ja omaisten kanssa. Jatkotoimenpiteistä sovitaan yhdessä. Asiakkaan tietoja ei luovuteta omaisille.

ilman asiakkaan suostumusta. Tarvittaessa otetaan yhteyttä kotisairaanhoidon ja omaan terveyskeskukseen, mikäli tilanteen seuraaminen kotona ei ole enää riittävää. Kotikäyntien aikana huomioidaan riittävä suojavarustus. Tiedot kirjataan DomaCare-asiakastietojärjestelmään.

Asiakkaita muistutetaan vuosittaisesta influenssarokotuksesta. Kuurojen Palvelusäätiö tarjoaa rokotusmahdollisuuden henkilökunnalleen.

Ikääntyvien päivätoiminnan tiedossa olevia riskejä ovat kaatuminen ja muut tapaturmat, asiakkaan jääminen tulematta sekä mahdolliset sairaskohtaukset. Asiakkaat ovat ikääntyneitä aistivammaisista. Lisäksi heillä voi olla muita sairauksia. Kaatuminen on riski sekä päivätoiminnan aikana että taksiin/taksista siirtyessä. Päiväkeskuksessa on hyvä, luistamaton lattia, joka ehkäisee kaatumista. Asiakkaat käyttävät omia liikkumisen apuvälineitä. Aistivammat lisäävät kaatumisriskiä. Päiväkeskus on esteetön, lukuun ottamatta yhtä kynnystä. Ohjaajat ohjaavat asiakkaita liikkumisessa; lähinnä asiakkaiden aistivammojen vuoksi. Riski kaatumiseen on muun muassa wc-tiloissa, joissa asiakkaat käyvät pääosin itsenäisesti. Wc-tiloissa on olemassa hätätilanteita varten naru, josta voi vetää. Tästä tulee ilmoitus ohjaajien puhelimeen, jolloin ohjaaja tietää menneen auttamaan. Asiakkaille annetaan tietoa wc:n hätänarusta, jotta asiakkaat osaavat käyttää sitä tarvittaessa.

Piha voi olla talvella liukas. Taksinkuljettajat avustavat asiakkaat taksiin ja taksista.

Asiakkaat käyttävät osin samoja tiloja kuin palvelukeskuksen asukkaat, jolloin riskinä on esimerkiksi kahden aistivammaisien yhteentörmäys.

Jos asiakas ei tule päiväkeskukseen, eikä ole ilmoittanut esteestä on riskinä, että asiakas jää vaille huolenpitoa. Mikäli asiakas ei saavu päiväkeskukseen, ottaa työntekijä yhteyttä asiakkaaseen, kotihoitoon tai omaiseen ja varmistaa asiakkaan tilanteen.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Kuurojen Palvelusäätiössä on käytössä HaiPro-raportointityökalu, jonka kautta henkilöstö tekee työssään havaitsemistaan vaaratapahtumista ilmoitukset. Käytössä ovat sekä asiakasturvallisuusilmoitukset että työturvallisuusilmoitukset. Työntekijän tehtyä joko asiakasturvallisuusilmoituksen tai työturvallisuusilmoituksen asia siirtyy toimintayksikön vastuuhenkilön käsiteltäväksi. Hän vastaa ilmoituksen käsittelystä sekä mahdollisista toimenpiteistä, joihin ilmoituksen johdosta on ryhdyttävä omassa yksikössä. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi. Kaikki ilmoitukset käsitellään vähintään ilmoitustasolla säännöllisesti henkilöstökokouksessa ja tilastotiedot vuosittain yt-toimikunnan kokouksessa. Käsittelyjen yhteydessä pyritään etsimään toimintaa kehittäviä toimintatapoja.

Säätiötasoisesti ilmoitukset käsitellään puolivuosittain laajennetussa johtoryhmässä. Kuitenkin jos ilmoitusten kautta saadaan tietoa vakavista poikkeamista, ne käsitellään laajennetussa johtoryhmässä viivytyksettä.

Asiakaskohdennetuista lääkepoikkeamista tehdään kirjallinen selvitys Domacare-asiakastietojärjestelmään. Lääkepoikkeamat kirjataan myös HaiPro-järjestelmään. HaiPro-ilmoituksen käsittely on ennalta ehkäisyä vastaavien poikkeamien sattumiselle, työmenetelmien uudelleen arviointia ja yhteisiä toimintaohjeita. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seuraamuksia aiheuttanut tapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisessa. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä työn kehittämisessä on johdolla, mutta jokaisen työntekijän vastuulla on poikkeaman saattaminen näkyviksi.

Whistleblowing-ilmoituskanava

Säätiössä on käytössä väärinkäytösepäilyjen ilmoituskanava (whistleblow). Ilmoituksen pääsee jättämään säätiön verkkosivuilta, joihin kaikilla on pääsy. Ilmoitusten käsittelystä vastaaviksi henkilöiksi on nimetty kaksi keskustuimiston työntekijää, jotka vastaavat ilmoitusten käsittelyprosessista ilmoittajansuojelulain (1171/2022) mukaisesti.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Palvelukeskus Metsolan työntekijöillä on velvollisuus tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy Palvelukeskus Metsolan asiakkaisiin (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023).

Jos työntekijä huomaa epäkohdan tai havaitsee vaaran epäkohdalle, joka kohdistuu asiakkaisiin, niin hän tekee HaiPro -ilmoituksen palvelukeskuksen johtajalle, lisäksi soittamalla tai sähköpostin välityksellä. Jos työntekijä lähettää asiasta sähköpostin, ei siinä mainita nimiä, vain nimikirjaimet. Jos työntekijä kokee, ettei johtaja ole puuttunut epäkohtaan riittävän nopeasti, työntekijän pitää ilmoittaa havaitsemastaan epäkohdasta palvelujohtajalle tai toimitusjohtajalle. Työntekijä voi tehdä ilmoituksen myös suoraan aluehallintoviranomaiselle.

Palvelukeskuksen johtajan tulee ottaa epäkohdan hoitaminen tehtäväksi niin pian kuin mahdollista, viimeistään viikon sisällä tiedon saatuaan. Jos epäkohdan hoitaminen estyy, esim. johtajan poissa ollessa, työntekijä ilmoittaa siitä Palvelukeskus Metsolan vastaavalle ohjaajalle, tai tarvittaessa säätiön palvelujohtajalle tai toimitusjohtajalle. Epäkohdasta riippuen, käsitellään asia työyhteisöpalaverissa yleisellä tasolla ja tarkistetaan toimintatavat sekä ohjeistukset. Epäkohdan estämisen ennakoivat keinot päivitetään tarvittaessa omavalvontasuunnitelmaan. Palvelukeskuksen johtaja on tarvittaessa yhteydessä epäkohdan hoitamiseen liittyviin viranomaistahoihin. Valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset ovat johtajan vastuulla.

3.3. Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

HaiPro

Säätiössä on käytössä HaiPro-raportointityökalu, jonka kautta henkilöstö tekee työssään havaitsemistaan vaaratapahtumista ilmoitukset. Käytössä ovat sekä asiakasturvallisuusilmoitukset että työturvallisuusilmoitukset. Työntekijän tehtyä joko asiakasturvallisuusilmoituksen tai työturvallisuusilmoituksen asia siirtyy toimintayksikön vastuuhenkilön käsiteltäväksi. Hän vastaa ilmoituksen käsittelystä sekä mahdollisista

toimenpiteistä, joihin ilmoituksen johdosta on ryhdyttävä omassa yksikössä. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi. Kaikki ilmoitukset käsitellään säännöllisesti palvelukeskuskohtaisesti yt-toimikunnassa/viikkopalaverissa/palvelukeskuksen johtoryhmässä.

Säätiötasoisesti ilmoitukset käsitellään puolivuositain laajennetussa johtoryhmässä. Kuitenkin jos ilmoitusten kautta saadaan tietoa vakavista poikkeamista, ne käsitellään laajennetussa johtoryhmässä viivytyksettä.

Riskienhallinnan raportointi

Riskienhallinnassa tapahtuvista muutoksista tiedotetaan henkilöstölle henkilökuntakokouksissa ja tilannekohtaisesti arvioitavan tarpeen mukaan asiakkaille, asiakkaiden läheisille sekä muille yhteistyö tahoille. Palvelukeskus korjaa vaaratapahtuma- ja poikkeamailmoitusten perusteella havaitut epäkohdat mahdollisimman pian turvataksaan hyvän hoidon, hoivan ja huolenpidon toteutumisen. Häiriötilanteista raportoidaan hyvinvointialueille niiden kanssa sovittujen toimintatapojen mukaisesti.

Hygieniakäytännöt

Palvelukeskuksen yhteisten tilojen siisteydestä vastaavat ostopalvelun siistijät ja keittiötyöntekijä/siistijä siivoussuunnitelman mukaan. Myös asukkaalla voi olla työtoimintana yleistentilojen siistimistehtäviä ohjaajan valvonnassa.

Asukkaat huolehtivat omien kotiensä tilojen siivouksesta itsenäisesti tai tarvittaessa ohjaajan avustuksella. Osalla palvelu- ja tukiasumisen asukkaista käy ulkopuolinen siistijä, kerran kuukaudessa tai tarvittaessa useammin. Tehostetun palveluasumisen asukkaat käyttävät palvelukeskuksen yhteisiä siivousaineita. Palvelu- ja tukiasukkaat hankkivat omien kotien siivousaineet ja tarvikkeet itse.

Palvelukeskuksessa on erillinen pyykkihuoltohuone, jossa tehostetun- ja palveluasumisen asukkailla on mahdollista pestä omat henkilökohtaiset pyykkinsä. Kaikilla asukkailla on myös mahdollisuus hankkia oma edestä täytettävä pyykinpesukone, joka sijoitetaan asukkaan omaan kylpyhuoneeseen. Palveluasumisen yleinen pyykki pestään myös pyykkihuoltohuoneen koneilla.

Palvelukeskuksessa on yksi lukittava siivoushuone. Tilassa säilytetään siivousaineita ja välineitä. Tilassa on myös pyykinpesukone, jossa pestään siivousvälineet.

Perushygieniaan kuuluu käsien säännöllinen, riittävä pesu ja käsidesin käyttö. Erityisesti ruokailutilanteissa korostuu käsihygienian niin työntekijöiden kuin asiakkaiden. Käsidesiä on eri puolella palvelukeskusta, jotta niiden käyttö on mahdollisimman helppoa.

Kotiin tuotettavien palveluiden asiakkaat käyvät itsenäisesti tai avustettuna suihkussa/saunassa omissa kodeissaan. Peseytymisen yhteydessä huomioidaan ihon kunto ja asukkaan yleistila. Osalla asukkaista palveluun voi liittyä tuettu vapaa-ajan ohjaus, jota voidaan toteuttaa esimerkiksi uimahallissa. Tällöin käyntiin voi liittyä henkilökohtaisen hygienian ohjaus ja/tai hoito. Asiakkailta on omat pyykinpesukoneet ja osa käyttää taloyhtiön pesutupaa tai pesulapalveluja. Tarvittaessa ohjaaja avustaa koneen käytössä ja pyykin kuivumaan laitossa. Asiukkaat siivoavat itse tai halutessaan ostavat siivouspalvelun ulkopuoliselta

palveluntuottajalta. Ohjaaja avustaa/tukee päivittäisessä kodin siistimisessä. Kaikissa toimissa noudatetaan perushygieniaa, siihen kuuluu työntekijöiden käsien säännöllinen, riittävä pesu ja käsidesin käyttö. Myös asiakkaita ohjataan käsien pesuun ja heitä opastetaan hygieeniseen toimintaan.

Aistivammaisten **ikäntyneiden päivätoiminnan** asiakkaan palveluun voi kuulua hygieniapalvelu (koko suihkutus), mikäli asiakkaan oman kodin peseytymistilat ovat puutteelliset tai peseytyminen ei onnistu säännöllisen kotihoidon palvelujen asulla. Asiakkaan peseytyminen hoidetaan ohjaajan avustuksella Metsolan saunatilojen yhteydessä olevassa suihkutilassa. Peseytyminen tapahtuu asiakkaan omilla peseytymisvälineillä.

Infektioiden torjunnan osalta noudatetaan seuraavaa valmiussuunnitelmaa, joka on kohdistettu asiakkaisiin, tiloihin ja välineistöön sekä henkilöstöön.

Varautuminen vakaviin virusinfektioihin

Vakavien virusinfektioiden riskiryhmään katsotaan kuuluvan erityisesti sellaiset henkilöt, joiden vastustuskyky on alentunut tai jotka sairastavat syöpätauteja, sydän- ja verisuonitauteja tai erilaisia kroonisia keuhkosairauksia. Palvelukeskus Metsolassa on joitakin asukkaita, joiden voidaan katsoa kuuluvan riskiryhmään. Palvelukeskuksessa on huomioitu, että näiden henkilöiden hoidon ja avun tarve kasvaa huomattavasti mahdollisen sairastumisen aikana.

Virusinfektoiden leviämisen estämiseksi tehdään kaikki mahdollinen, mm. pintojen puhtaanapitoa tehostetaan, asukkaat hoidetaan heidän omissa kodeissaan ja tarvittaessa yhteiset toiminnot keskeytetään.

Tautiaallon aikana tarvitaan runsaasti erilaisia välineitä henkilökunnan suojaamiseksi. Palvelukeskuksessa on varauduttu yllättäviin virusinfektioihin hyvällä suojavarusteiden määrällä. Vastuuhenkilö tilaa tarvittaessa lisää hengityssuojia, suojaesiliinoja, kengänsuojia, kertakäyttöhanskoja ja käsihuuhdetta.

Henkilökunta suojautuu tilanteen vaatimalla tavalla esim. suojahanskoin ja kasvomaskein. Asianmukainen suojautuminen ja hygienian hoito estää virusten ym. leviämisen. Tartuntavaarallisissa taudeissa esim. norovirus tai Covid 19-virus epäilyissä pukeudutaan suojavarustein. Asiakkaita opastetaan hyvään käsihygieniaan ja tarvittaessa kasvomaskin käyttöön.

Mahdolliseen lisääntyneeseen hoidontarpeeseen vastataan siten, että rekrytoidaan lisää tunti-työntekijöitä. Varaudutaan tarvittaessa vuosilomien siirtoihin. Tarvittaessa joustetaan työvuoroissa. Pidentetyt työvuorot ovat mahdollisia. Kertyneet ylityöt, joita ei tasoittumisjaksossa saada tasattua maksetaan rahana. Henkilöstöä informoidaan valmiussuunnitelmasta henkilökuntakokouksissa. Henkilökunnalle annetaan tarvittaessa lisäkoulutusta.

3.4. Ostopalvelut ja alihankinta

Invian Oy / Visma, Y-tunnus 2157131-2. Toiminnanohjausjärjestelmän/asiakastietojärjestelmän toimittaja.

Lindström Oy, Y-tunnus 1712792-1. Vaihtomatto, huolto ja vuokraus.

Suomen Terveystalo Oy, Y-tunnus 1093863-3. Työntekijöiden työterveyshuolto.

Tunstall Oy y-tunnus 0846162- 9. Hoitajakutsujärjestelmä.

Ravintola Mirka Oy, y-tunnus 239444 -1, ateriapalvelu.

Avarn Security Oy, y-tunnus 0108013- 7, vartiointi.

TL-Maint Oy kiinteistöpalvelut, y-tunnus 1769330 – 9. Osa kiinteistönhuollosta.

Kiinteistö Oy KPsäätiö Jyväskylä, y-tunnus 3162626- 8, Kiinteistön hoito, huolto ja siivous.

3.5. Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palvelukeskus Metsolassa on valmiussuunnitelma, joka selvittää ydintoiminnot ja kriittiset toiminnot. Tavoitteena on varmistaa asiakkaiden palveluiden jatkuvuus, varmistaa asiakkaiden turvallisuus, asiakastietojen tietosuojan eheys sekä varmistaa henkilöstön riittävyys ja sijaisten saatavuus. Valmiussuunnitelmasta selviää Metsolan osoitetiedot ja vastuuhenkilön yhteystiedot, Metsolan koko ja henkilöstön määrä sekä talotekniikan tiedot.

Suunnitelmassa on käyty läpi erilaiset riskit ja vaaratilanteet sekä suunnitelma toiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi. Lisäksi jokaisen riski- tai vaaratilanteen kohdalla on tieto keneen voi tilanteessa olla yhteydessä.

Mikäli palveluissa tapahtuu vakava henkilöstövaje, jota ei pystytä korjaamaan pysyvästi ja toimitila joudutaan sulkemaan, asiakkaat voidaan tarvittaessa evakuoida säätien toiseen palvelukeskukseen, ensisijaisesti Palvelukeskus Ävikiin Hyvinkäälle.

Muu poikkeustilanne, jossa asukkaat joudutaan evakuoimaan, toimii evakuointitilana Metsolassa oleva väestönsuojatila tai tarvittaessa sovittuun väistötilaan Valteri Onervan oppilaitoksen tilaan.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1. Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma on laadittu yhteistyössä Palvelukeskus Metsolan työntekijöiden kanssa. Alustavan suunnitelman on työstänyt johtaja, jonka jälkeen omavalvontasuunnitelma on laitettu yleiseen jakoon ja kommentoitavaksi koko henkilöstölle.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa palvelukeskuksen johtaja Jaana Ruippo ja vastaava ohjaaja Minna Vesa.

4.2. Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma käydään läpi vuosittain yt-neuvottelukunnassa ja sen jälkeen henkilöstökokouksessa. Suunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarpeen mukaan tilanteiden muuttuessa.

Palvelukeskus Metsolan omavalvontasuunnitelma on nähtävillä palvelukeskuksen toimistossa, Keljonkatu 40, 40600 Jyväskylä. Se on myös julkisesti nähtävissä Kuurojen Palvelusäätiön [www-sivuilla](http://www.kpsaatio.fi) www.kpsaatio.fi

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön johtaja.

Jyväskylä 22.7.2025

Jaana Ruippo, johtaja