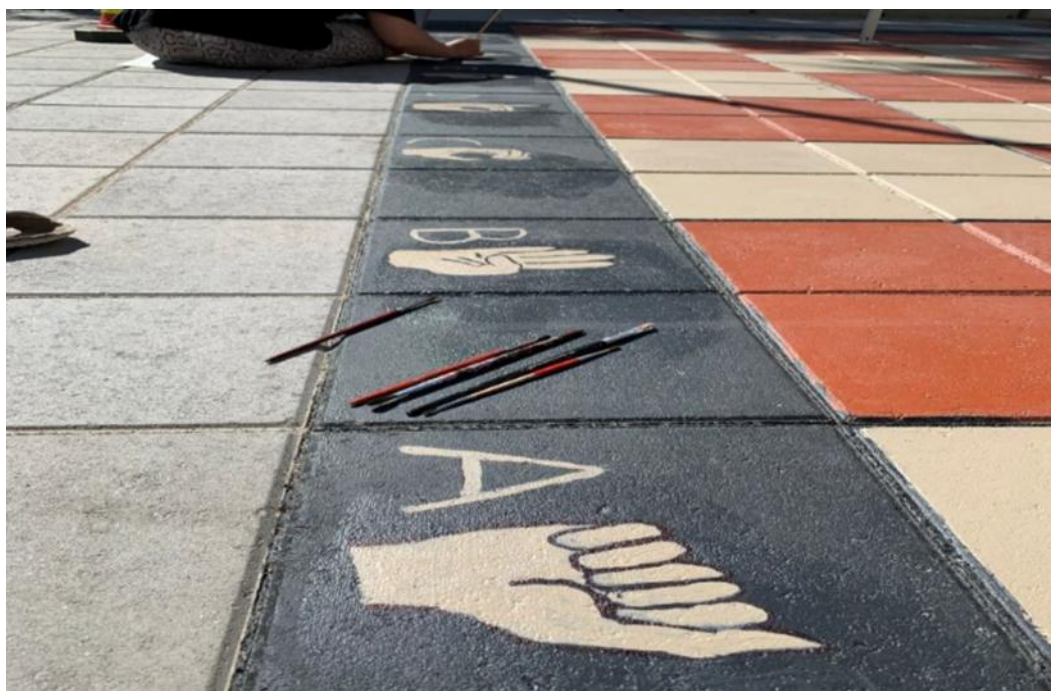


Kuurojen Palvelusäätiö sr

Palvelukeskus Sampola

Omavalvontasuunnitelma 2026



Sisällys

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot	2
1.1 Palveluntuottajan perustiedot	2
1.2 Palveluyksikön perustiedot	2
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	2
1.4 Päiväys	5
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	5
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	7
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen	7
3.2. Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	7
3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	7
3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	8
3.3. Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	8
3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset	10
3.3.2 Toimitilat ja välineet sekä toimitilojen käytön periaatteet	14
3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	15
3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	17
3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt	18
3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma	20
3.4. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	21
3.5. Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	24
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	31
4.1. Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	31
4.2. Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	33
4.3. Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	33
4.4. Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	33
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi	34
5.1. Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	34
5.2. Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	34

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Kuurojen Palvelusäätiö sr, Y-tunnus 0116651-2

PL 64, Ilkantie 4, 00401 HELSINKI

sähköposti: info@kpsaatio.fi

Toimitusjohtaja Anne Puonti 040 7521 030 anne.puonti@kpsaatio.fi

Kuurojen Palvelusäätiössä henkilöstön sähköposti on muotoa etunimi.sukunimi@kpsaatio.fi

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palvelukeskus Sampola

Brahenkatu 26, 13100 Hämeenlinna

0408231445 (ohjaajat 24/7)

OID-numero 1.2.246.10.1166512.10.3

Vastuuhenkilöt:

Yksikön johtaja Maritta Ilola 0407411545 maritta.ilola@kpsaatio.fi

Vastaava ohjaaja Raila Rautaparta 0408462304 raila.rautaparta@kpsaatio.fi

Palvelutalon ryhmävastaava/ sairaanhoitaja Kirsi Lustig 0444915610 kirsi.lustig@kpsaatio.fi

Palvelutalon ryhmävastaava/ sosiaaliohjaaja Sari Hallanaro 0447050971 sari.hallanaro@kpsaatio.fi

Kotiin tuotettavien palveluiden ryhmävastaava/ sairaanhoitaja Emmi Toivonen 0443469477
emmi.toivonen@kpsaatio.fi

Työkeskuksen vastaava työvalmentaja Kimmo Uschanoff 0503750051 kimmo.uschanoff@kpsaatio.fi

Työ- ja päivätoiminnan ryhmävastaava/ toimintaterapeutti Noemi Olmedo-Jokiranta 0447102055 noemi.olmedo-jokiranta@kpsaatio.fi

Keittiövastaava Toni Tamminen 0505569192 toni.tamminen@kpsaatio.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palvelumuoto; asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan

Asiakasryhmät, joille palveluita tuotetaan ovat kuurot, kuurosokeat, muut vammaiset sekä kommunikaatiossa tukea tarvitsevat, joilla on kehitysvammaisuutta, mielenterveyshaasteita tai autismin kirjon piirteitä.

Palvelukeskus Sampola toimii Kanta-Hämeen hyvinvointialueella. Kotiin tuotettavien palvelujen toimintaa on noin 50 km säteellä Hämeenlinnasta asiakkaiden omaan kotiin tai kotipaikalle. Asiakkaita Sampolassa on kahdeltatoista eri hyvinvointialueelta.

Ympäri vuorokautinen ja yhteisöllinen palveluasuminen. Tällä hetkellä ympärivuorokautisessa palveluasumisessa asiakkaita on 15 ja yhteisöllisessä asumisessa asiakkaita on 15. Palvelut tuotetaan palvelukeskus Sampolan tiloissa osoitteessa Brahenkatu 26. Palvelukeskuksen ulkopuolella Sampolan läheisyydessä Sampolan omistamissa tai

hallinnoimissa asunnoissa asuu yhteisöllisessä asumisessa neljä asiakasta. Henkilökunta on paikalla ja videopuhelmitse saavutettavissa kaikkina vuorokauden aikoina.

Tukiasuminen. Tukiasumisen tuntihintaisia asiakkaita on kuusi. Asiakkaat saavat tukea palvelukeskuksesta 7.30–21 välisenä aikana. Muina aikoina asiakkailla on mahdollisuus saada apua ja tukea hätätilanteissa videopuhelujen kautta palvelukeskuksesta.

Kotiin tuotettavat palvelut (henkilökohtainen avustaminen) tuotetaan vammaispalvelulain mukaan. Henkilökohtaisen avustamisen asiakkaita on 36. Palvelut tuotetaan asiakkaan kotona tai muussa asiakkaan toivomassa paikassa.

Työ- ja päivätoiminta. Sosiaalihuolto- tai kehitysvammalain mukaisessa työ-/päivätoiminnassa on 61 asiakasta. Sosiaalihuoltolain mukaisessa työllistämistä tukevassa toiminnassa on viisi työntekijää. Työ- ja päivätoiminta sekä työllistämistä tukeva toiminta tuotetaan Sampolan omissa tiloissa osoitteessa Brahenkatu 26.

Palvelukeskus tuottaa kaikki asiakkaille tuotetut palvelut itse. Digitaalisia välineitä on mahdollisuus hyödyntää yhteydenpidossa tuetun asumisen ja kotiin tuotettavien palveluiden asiakkaiden kanssa, erityisesti silloin, kun tulee yllättäen tarvetta saada yhteys puolin- ja toisin sovittujen kotikäyntien ulkopuolella.

Palvelua tuotetaan asiakaskohtaisella suorahankinnalla ja ostopalveluna riippuen hyvinvointialueen sopimuksista. Myös itsemaksavana asiakkaana voi olla palveluiden piirissä. Palveluvalikoimamme mahdollistaa asiakkaan palvelutarpeen mukaisen palvelukokonaisuuden. Toiminnallamme on voimassa oleva vastuu- ja potilasvakuutus.

Toimintalupatiedot

Valviran luvan myöntämisaikakohta,
Dnro V/30042 / 2024

Palvelu, johon lupa on myönnetty

Asumispalvelut/ ympärivuorokautinen palveluasuminen -muut vammaiset: 17 asiakaspaikkaa

Asumispalvelut/ Palveluasuminen -muut vammaiset 21

Päivätoiminta/ Päiväpalvelut-muut vammaiset: 61

Kotiin annettavat palvelut, kotihoito 3

Lisäksi palvelujamme on vammaisen henkilön valmennus ja henkilökohtainen apu, jotka ilmoitamme Soteri-rekisteriin kun se on mahdollista. Yksityisten sote-palveluntuottajien on sote-valvontalain kirjauksen (17§) mukaan tarkistettava ja päivitettävä Soteri-rekisterissä olevat tietonsa vuosittain viimeistään 31.3. Vuonna 2026 tarkistamista ei kuitenkaan tarvitse tehdä, koska Soteri-rekisterin tietosisältöjä päivitetään edelleen Lupa- ja valvontavirastossa. Tietojen vuosittainen tarkistamisvelvollisuus on siirretty maaliskuun 2027 loppuun.

Soteri-rekisterissä on nähtävillä Sampolan tarjoamat palvelut. Soterin päivityksistä vastaa Säätiössä palvelujohtaja Jouni Riihimäki, jouni.riihimaki@kpsaatio.fi

Ostopalveluina Sampolaan ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalveluiden tuottajat ovat tunnettuja ja toimineet jo pitkään omalla alallaan. Palvelukeskus Sampolassa tarkkaillaan jatkuvasti ostopalvelutuottajien tuottamien palvelujen laatua. Siivouksen ja kiinteistöhuollon palvelutuottajien kanssa järjestetään säännöllisesti laatupalavereita, joissa arvioidaan palvelujen toimivuutta. Jos laadussa havaitaan poikkeamia, niistä keskustellaan palvelutuottajan kanssa ja sovitaan korjaamis- ja jatko toimenpiteet.

- All-Rounders Oy (Y-tunnus 2042644–7) Yleistilojen siivous
- Suomen Hissiurakointi Oy (Y-tunnus 079932–7 Hissien tarkastus/huolto
- SOL Kiinteistöpalvelut Oy (Y-tunnus 3111175–8) Kiinteistövärtiointi ja vartijapalvelut
- Kiinteistötahkola (Y tunnus 1986686-7) Tekninen isännöinti
- Are-kiinteistöhuolto (Y-tunnus 0989493-6) Kiinteistöhuolto
- Allumedical Oy (Y-tunnus 2712876–8) Apuvälineiden tarkistus/huolto
- Hämeen Autosähkö Oy (Y-tunnus 1838187-6) Alkometrien kalibrointi
- Kiwa Inspecta (Y tunnus 2047308–3) Hissien määräaikaistarkastukset
- Adminicare Oy, Mats Rönnback (Y- tunnus 241467-6) Lääkeluvat/lääkehoitosuunnitelma allekirjoitus
- Hämeenlinnan Tori-Apteekki (Y-tunnus 2916052–6) Lääkkeiden annosjakelupalvelu, lääkehuoneen auditointi ja lääkehoitosuunnitelma tarkastus
- Verdis (Y-tunnus 2230771-6) Jätehuolto
- Tunstall Oy (y-tunnus 0846162–9) Hälytysjärjestelmä (asiakkaat ja henkilökunta)
- Fysioline (y-tunnus 0927611-8) Kuntosalilaitteet vuosihuolto
- MV-jäähdytys Oy (Y-tunnus 2487661-3) Kylmälaitteiden ja keittiökoneiden huolto
- Suomen Terveystalo Oy Y-tunnus (1093863-3) Työntekijöiden työterveyshuolto.
- Lindström Oy (Y-tunnus 1712792–1) Vaihtomatto, huolto ja vuokraus.
- Omron Huolto (Y-tunnus 0107011-5) Verenpainemittareiden kalibrointi
- PRESTO Oy (Y-tunnus 0520704-3) Väestösuojan ja palosammuttimien vuosihuollot, Pelastussuunnitelman päivitys

Toiminta-ajatus

Palvelusäätiön toiminta-ajatuksena on edistää asiakkaiden hyvinvointia, osallisuutta ja yhdenvertaisuutta toteuttamalla yksilöllisiä palveluita viittomakielisessä ympäristössä. Säätiön asiakkaita ovat viittomakieliset, viittomakommunikaatiota käyttävät sekä muut kommunikoinnissa tukea tarvitsevat henkilöt.

Arvot, toimintaperiaatteet ja hyveet

Arvomme ovat

- Toimimme vastuullisesti
- Kohtaamme asiakkaamme yksilöllisesti

- Teemme mitä lupaamme
- Rakennamme turvallista arkea

Toimintaperiaattemme ovat

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

Kuurojen Palvelusäätiön omavalvontaohjelmassa on avattu toimintaperiaatteiden sisältöä tarkemmin.

Toimintaamme ohjaavat hyveet ovat

- Huumorintajuisuus
- Joustavuus
- Keskustelevuus
- Vastuullisuus
- Ystävällisyys

Kuurojen Palvelusäätiön strategia on päivitetty 2022, se löytyy säätiön verkkosivulta www.kpsaatio.fi.

1.4 Päiväys

Omavalvontasuunnitelma on laadittu maaliskuussa 2026 ja sisältää kaikki Sampolan tarjoamat palvelut.

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvonnan vastuuhenkilöinä toimivat yksikön johtaja Maritta Ilola 0407411545, vastaava ohjaaja Raila Rautaparta 0408462304, palvelutalon ryhmävastaava/ sairaanhoitaja Kirsi Lustig 0444915610, palvelutalon ryhmävastaava/ sosiaaliohjaaja Sari Hallanaro 0447050971, kotiin tuotettavien palveluiden ryhmävastaava/ sairaanhoitaja Emmi Toivonen 0443469477, työkeskuksen vastaava työvalmentaja Kimmo Uschanoff 0503750051, työ- ja päivätoiminnan ryhmävastaava/ toimintaterapeutti Noemi Olmedo-Jokiranta 0447102055 ja keittiövastaava Toni Tamminen 0505569192 vastaten omavalvontasuunnitelman päivittämisestä, seurannasta ja viestinnästä. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy yksikön johtaja Maritta Ilola.

Omavalvonnalla tarkoitetaan keinoja ja toimia, joilla valvomme, seuraamme ja arvioimme omaa toimintaamme eri näkökulmista. Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden yhdenvertaisuus sekä palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu. Omavalvonnalla varmistetaan, että toimintaa toteutetaan lakien ja hyvinvointialueiden sopimuksien mukaisesti. Omavalvonta on ennakoivaa ja aktiivista toimintaa.

Omavalvontasuunnitelman eri osa-alueille on nimetty vastuuhenkilöitä. Omavalvontasuunnitelman asioista keskustellaan yhteisissä henkilöstöpalaverissa ja toimintaohjeita päivitetään yhteistyössä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa ja päivitettäessä on otettu huomioon asiakkailta, omaisiltaan ja palveluyksikön henkilöstöltä saatu palaute. Omavalvontasuunnitelmassa on huomioitu muutokset palveluissa niin laadussa kuin asiakas- ja työturvallisuudessa. Jokainen henkilökuntaan kuuluva tutustuu omavalvontasuunnitelmaan ja sen liitteisiin. Yksikön johtaja lähettää henkilöstölle henkilökohtaiseen työsähköpostiin tiedotteen päivityksestä lukukuittauksella. Omavalvontasuunnitelma kuuluu perehdytysmateriaaliin. Kuurojen Palvelusäätiössä on laadittu omavalvontaohjelma, joka on luettavissa Intranetissä (Säätiön sisäinen tiedotuskanava henkilöstölle).

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma on päivittäisen toiminnan työväline. Se on tärkeä osa perehdytysohjelmaa sekä palveluyksikön toiminnan kehittämistä. Omavalvontasuunnitelma ohjaa palveluyksikön henkilöstön toimintaa ja kehittää käytänteitä. Omavalvonnalla pyritään varmistamaan, että kaikki työntekijät toimivat yhteisesti sovitulla tavalla, jotta riskiä aiheuttavat tilanteet tunnistetaan, ehkäistään ja korjataan nopeasti. Henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman ja toimintasuunnitelmien mukaisesti. Omavalvonta- ja toimintasuunnitelmat päivitetään vähintään vuosittain tai toiminnan muuttuessa. Seurannan ja arvioinnin apuna ovat mm. Haiprot, kehityskeskustelut henkilöstön kanssa, yhteiset palaverit ja palautekyselyt.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Palvelukeskus Sampolan omavalvontasuunnitelma on nähtävillä palvelutalon toimistossa ja asiakkaiden ilmoitustaululla sekä työkeskuksen ilmoitustaululla Brahenkatu 26, 13100 Hämeenlinna, mistä se on omaisten ja vierailijoiden luettavissa ilman erillistä pyyntöä. Se on myös julkisesti nähtävillä Kuurojen Palvelusäätiön [www-sivuilla](http://www.kpsaatio.fi) www.kpsaatio.fi. Asiakkaille ja heidän omaisilleen tiedotetaan uuden päivityksen ollessa valmis ja missä se on luettavissa.

Palveluille asetetut laatuavoitteet ja mittarit

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, kuinka kunkin asiakkaan palveluiden toteuttamissuunnitelmassa tarkemmin määritellään.

Toimimme Kuurojen Palvelusäätiön palvelun laatua ohjaavien periaatteiden mukaisesti.

1. Jokaisen asiakkaan kanssa etsitään kommunikointikeino, jolla vuorovaikutus onnistuu

Mittarit:

- Henkilökunnan viittomakielen taito
- Asiakaskyselyn tulos kohdassa ”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 vuodessa
- Yksilölliset tarpeet ja toiveet huomioiva palvelujen toteuttamissuunnitelma laadittu ja päivitetty

(% asukkaista)

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

Mittarit:

- Asiakaskyselyn kohta ”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 ja puutteet korjataan
- Asiakaskyselyn kohta ”Minulla on turvallinen olo”
- Läheisten tekemien asiakasturvallisuusilmoitusten määrä

Omavalvontaohjelman toteutumista seurataan ja arvioidaan neljän kuukauden välein. Raportti seurannasta ja mahdollisista muutoksista on nähtävillä Kuurojen Palvelusäätiön [www-sivuilla](http://www.sivuilla).

3. Palveluysikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Palveluysikön sisäisellä valvonnalla tarkoitetaan sisäisiä menettely- ja toimintatapoja, joilla esihenkilöt pyrkivät varmistamaan toiminnan laillisuuden, turvallisuuden ja jatkuvuuden. Sisäisellä valvonnalla pyritään varmistamaan tavoitteiden saavuttamista, säännösten ja määräysten noudattamista, resurssien tarkoituksenmukaista käyttöä ja riittävyyttä, asiakas- ja työturvallisuuden turvaamista ja tiedon luotettavuutta.

Jatkuva seuranta ja arviointi: Palveluiden laatua seurataan jatkuvasti eri mittareiden avulla, ja palveluysikkö arvioi säännöllisesti, täyttävätkö palvelut sille asetetut vaatimukset. Seuranta ja arviointia toteutetaan palvelun tilaajien auditoinneilla ja valvontakäynneillä, asiakkaiden palveluidentarpeen arvioinneilla sekä muilla säännöllisellä yhteydenpidolla tilaajaan.

Poikkeamien hallinta: Mikäli palveluissa havaitaan poikkeamia tai puutteita, näihin puututaan välittömästi ja laaditaan korjaavia toimenpiteitä. Käytössä on Haipro-haittatapahtumajärjestelmä, jonka käytön opastus kuuluu perehdytysohjelmaan.

Asiakaslähtöisyys: Asiakkaiden tarpeet ja odotukset ovat keskiössä laadunhallinnassa, ja asiakkailta kerätään säännöllisesti palautetta, jota käytetään aktiivisesti toiminnan kehittämiseen. Myös omaisia kannustetaan aktiiviseen palautteen antoon. Saadut palauteraportit hyödynnetään työn kehittämisessä.

Laadun varmistaminen: Palveluntuottajana toteutamme jatkuvan parantamisen ohjelman suunnitelmaa ja laadimme suunnitelmia toiminnan kehittämiseksi ja seuraamiseksi mm. säännölliset palaverikäytännöt.

3.2. Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

Sampolassa on valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma häiriötilanteissa toiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi. Tarkoitus on turvata palvelukeskuksen toimintakyky ja asiakkaiden kannalta elintärkeiden toimintojen jatkuvuus myös häiriötilanteissa.

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Palvelukeskus Sampolan asiakkaat tulevat kotikunnistaan eri puolilta Suomea. Yhteistyö hyvinvointialueiden kanssa sujuu pääasiassa hyvin. Sampolan asiakastietojärjestelmään Domacareen on kirjattu asiakkaan perustietoihin omalta hyvinvointialueelta sosiaalityöntekijän/palveluohjaajan yhteystiedot. Haasteena on hyvinvointialueiden henkilövaihdosten tiedon kulku Sampolaan. Hyödynnämme

tietojen hakemisessa hyvinvointialueiden www-sivuja. Asiakasta koskevat palaverit järjestetään säännöllisesti yleensä vuosittain. Palaveri voi olla harvemmin, jos hyvinvointialue sitä toivoo. Hyvinvointialueelle otetaan yhteyttä, mikäli asiakkaan palveluiden tarve muuttuu ja tulee tarvetta päivittää palveluluokkaa tai muuttaa kotikäyntien määrää tai sisältöä. Asiakkaiden vähintään puolivuositain päivitettävät palvelujentoteuttamis suunnitelmat välitetään hyvinvointialueille palvelusopimuksien mukaisesti.

Asiakkaan palveluja koskevassa kokouksessa on mukana vähintään asiakas itse, tulkki, kotikunnan edustaja sekä Palvelukeskus Sampolan edustajat. 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 Sampolan kuntosalilla antamassa fysioterapiaa, jossa ohjaajat ovat mukana, jotta voivat toteuttaa yhdenmukaista linjaa asiakkaan kuntoutumisessa.

Lisäksi yhteistyötä tehdään erikoissairaanhoidon eri ammattilaisten, puheterapeuttien, lastensuojelun ja lastensuojelun jälkihuollon, erilaisten yhdistysten, oppilaitosten, työ- ja elinkenoelämän toimijoiden, alihankintayritysten ja muiden vammaispalvelualan toimijoiden kanssa niin yksittäisen asiakkaan, kuin asiakasryhmänkin kohdalla.

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

Kuurojen Palvelusäätiö järjestää viittomakielistä keskusteluapua, Auttava linja- palvelulla. Asiakas voi ottaa yhteyttä videopuhelulla, tekstiviesteillä tai WhatsApp:n videoyhteydellä luottamuksellisesti. Linja on avoinna maanantaisin ja perjantaisin klo 12–15 ja keskiviikkoisin kello 17–19. Päivystäjänä Johanna Lajunen 040-7789799. Tiedote palvelusta löytyy www.kpsaatio.fi-sivuilta.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Suunnitelmalla varmistetaan henkilöstön turvallinen työskentely. Kotona asuvien asiakkaiden taloyhtiöissä on oma kiinteistöhuolto, johon ohjaaja voi olla kotikäynnillä yhteydessä erilaisissa häiriötilanteissa, jos asiakas tarvitsee viittomakielistä tukea ja apua asioiden selvittelyssä. Valmiussuunnitelma on osa perehdytystä.

Suunnitelman muutoksista informoidaan henkilöstöä. Valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa yksikön johtaja Maritta Ilola. Palveluiden jatkuvuuden riskitekijöitä voi syntyä palvelukeskuksen toiminnan riskeistä tai ulkopuolisista asioista, joilta ei voi aina välttyä. Valmiussuunnitelmaan on haettu keinoja riskien välttämiseksi ja toimintaohjeet ja yhteystiedot riskin ilmentyessä.

Valmiussuunnitelma löytyy sähköisenä sharepointista perehdytyksen alta turvallisuus kansioista, johon kaikki työntekijät, joilla on Kuurojen palvelusäätiön sähköposti, pääsevät sekä tulostettuna palvelukeskuksen yleisillä ilmoitustauluilla.

3.3. Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

Kuurojen Palvelusäätiön omavalvonta tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja kehittämistä. Omavalvonta on toimintamalli, jolla varmistetaan asiakas- ja henkilöstöturvallisuus, laadultaan hyvät palvelut ja hyvä asiakaspalvelu.

Kuurojen Palvelusäätiön 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 palvelukeskuksissa sekä säätiön johtoryhmässä
7. seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien korjaavien toimenpiteiden julkaiseminen sen mukaan, mitä toiminnoitamme edellytetään.

Kuurojen Palvelusäätiön omavalvontaohjelmalla varmistetaan, että säätiön asiakkaat saavat tarpeidensa mukaiset palvelut laadukkaasti ja turvallisesti sekä tasalaatuisesti kaikissa palvelukeskuksissa.

Tavoitteeseen päästään varmistamalla hyvä johtaminen, riittävät henkilöstöresurssit, henkilöstön osaaminen sekä sujuvat työprosessit. Onnistuminen varmistetaan palvelujen laadun ja turvallisuuden seurannalla ja valvonnalla sekä prosessien jatkuvalla kehittämisellä. Omavalvontaa toteutetaan päivittäisessä toiminnassa, ja siihen sisältyy myös henkilöstön riittävyyden seuranta. Valvontasuunnitelman mukaisen terveystarkastuksen toteutti Kanta-Hämeen hyvinvointialueen terveystarkastaja Heidi Saarinen 27.8.2024.

Palvelujen laatuvaatimukset tulevat pitkälti tilaajaorganisaatioilta. Sampolan tulee täyttää nämä vaatimukset, jotta se voi tuottaa palvelut asiakkailleen. Laatuvaatimuksia ovat asiakkaiden osallisuus, asiakaskokoukset ja asiakasraati, kommunikaatio, itsemääräämisoikeus, terveyden- ja sairaanhoito, apuvälineet, palvelun sisältö, kirjaaminen, lääkehoito, omavalvonta, henkilökohtainen apu, yhteistyö, asiakasvarat, toimiva hoitajakutsujärjestelmä, salassapito, sopiva asunto, ateriapalvelu, siivous- ja vaatehuolto, henkilöstön osaaminen, ammattitaito ja määrä.

Asiakasriskit arvioidaan vuosittain johtaja Maritta Ilolan ja työsuojeluvaltuutettu Anniina Hjelm-Virtasen johdolla koko talon palaverissa. Havaittuihin ongelmakohtiin ja puutteisiin puututaan riskien minimoinnin varmistamiseksi. Mahdollisten riskien tiedostaminen edistää niiden ennaltaehkäisyä ja mahdollisuuksien mukaan myös poistamista.

Asiakasturvallisuuden kannalta palveluyksikön toiminnan keskeiset riskit liittyvät henkilöstön riittävyyteen ja osaamiseen. Kuurouden ja kuurosokeuden lisäksi asiakkaila on psyykkisiä, neuropsykiatrisia ja neurologisia ongelmia, kehitysvammaisuutta sekä kielen kehityksen viiveestä johtuvia haasteita. Asiakkaiden yksilöllisten palvelujen rakentaminen eri-ikäisille ja erilähtökohdissa oleville asiakkaille on erittäin tärkeää. Näiden tekijöiden huomioiminen henkilöstöresursseissa ja mitoituksessa on tärkeää. Asiakasturvallisuus edellyttää ammatillisen harkinnan, osaamisen ja ammattitaidon ohella kollektiivista vastuuta. On myös tärkeää, että jatkossakin työyhteisössä on moniammatillista osaamista ja että henkilöstöä koulutetaan sekä tuetaan työtapojen kehittämisessä ja toteutuksessa. Tiukkenevassa työtekijätilanteessa on tärkeää pitää osaavista, tekevista ja innokkaista työntekijöistä kiinni huolehtimalla työssäjaksamisesta ja työhyvinvoinnista.

Sampolan 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 se, että he tulevat ymmärretyksi heidän omalla äidinkielellään ja kommunikointikeinoillaan. Sampolan henkilökunta koostuu osittain hyvin pitkäaikaisesta henkilökunnasta ja he tuntevat asiakkaat hyvin. Yhteinen historia, yhteinen kieli ja asiakkaan tuntemus auttavat monissa tilanteissa ymmärtämään asiakkaan tarpeita.

Asiakasturvallisuuteen vaikuttavat myös tilat ja olosuhteet. Näistä suurimpana asiakasturvallisuuteen vaikuttaa teknologian ja tietoverkkojen toimivuus. Sampolassa on käytössä Tunstall-asiakasturvallisuusjärjestelmä. Järjestelmään kuuluvat asiakkaiden käytössä olevat turvarannekkeet. Käytössä on ohjaajakutsu- rannekkeita, joissa

osassa on myös kaatumisen ilmoitus toiminto. Asiakkaat voivat hälyttää apua rannekkeen avulla aina silloin, kun he tarvitsevat apua hätätilanteissa. Tunstall-järjestelmän avulla myös henkilökunta voi lähettää muille työntekijöille kutsun aina silloin, kun he itse tarvitsevat apua asiakastilanteen hoidossa. Henkilökunnan hälytys menee myös suoraan vartiointiliikkeelle mikä mahdollistaa tarvittaessa nopean lisäavun tulon. Asiakasturvallisuuteen liittyvät järjestelmät testataan säännöllisesti. Lisäksi turvallisuuteen vaikuttaa talvella pihojen liukkaus, joka lisää kaatumisen riskiä varsinkin, kun asiakkaiden aistitoiminnot ovat rajalliset. Liukkauden torjuntaan kiinnitetään erityistä huomiota yhteistyössä kiinteistönhuollon kanssa.

Muiden asiakasturvallisuuteen ja/tai palvelun laatuun vaikuttavien asioiden riskit ovat melko pienet. Näitä ovat muun muassa terveydenhuollon aikojen saannin ongelmat, asiakkaan oma tahto voi olla ristiriidassa tutkittujen, terveyttä edistävien elämäntapojen kanssa, sijaisten osaaminen ja 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 lääkehoidon suunnitelmassa. Sampolan valmiussuunnitelmaan on kirjattu muut mahdolliset riskit ja vaaratilanteet.

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Palvelujen on oltava laadukkaita, asiakaslähtöisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Arjen ohjaustyön lähtökohtana on asiakkaan omien arvojen ja yksilöllisyyden kunnioittaminen. Henkilöstöä koulutetaan hyväksyvään ja joustavaan asiakkaiden kohtaamiseen asiakkaan omalla vuorovaikutustavalla. Asiakkaita ohjataan ottamaan vastuuta omasta hyvinvoinnistaan ja itsemääräämisoikeuden toteutumista tuetaan ja mahdollistetaan.

Asiakkaan osallisuus ja sosiaalisten suhteiden luominen mahdollistetaan tukemalla asiakkaan yksilöllistä kommunikaatiotapaa ja toiminnan yhteisöllistä luonnetta. Henkilöstön riittävä viittomakielentaito on keskeisessä osassa asiakkaan sosiaalisuuden tukemisessa ja mahdollistamisessa. Henkilökunnalla on lisäksi erityistaitoja korvaavista kommunikaatiomenetelmistä, esimerkiksi kuurosokeiden kanssa käytettävästä taktiiliviittomakielestä sekä kuvakommunikaatiosta. Työvuoro suunnittelussa varmistetaan jokaisessa työvuorossa viittomakieltä osaavien ja lääkeluovallisten henkilöstön riittävyys.

Tavoitteena on tukea asiakkaan mahdollisimman itsenäistä selviytymistä, fyysistä ja psyykkistä toimintakykyä sekä sosiaalisten suhteiden ylläpitämistä ja luomista. Asiakkaat saavat ohjausta, tietoa ja apua päivittäisissä asumiseen liittyvissä haasteissa ja kodin ulkopuolisten asioiden hoidossa. Ryhmän vertaistuki on tärkeä, yhteinen kommunikointitapa yhdistää.

Asiakkaille järjestetään virkistystoimintaa, tapahtumia ja retkiä tuomaan arkeen iloa ja vaihtelua. Toiminta voi olla yksilö- tai ryhmämuotoista. Sampolan ulkopuolella asuvia tukiasumisen ja henkilökohtaisen avun asiakkaita kannustetaan osallistumaan Sampolassa järjestettävään monipuoliseen vapaa-ajan ohjelmaan ja vuosittain järjestettävään omaistenpäivään.

Asiakkaiden yksilöllisiä harrastuksia tuetaan. Ohjaajat avustavat yhteydenpidossa omaisten ja ystävien kanssa WhatsAppin videoyhteyden avulla ja tilaavat tarvittaessa asiakkaan pyynnöstä tulkin kommunikoinnin mahdollistamiseksi. Palvelukeskuksessa on langaton WLAN-yhteys.

Ohjaajat arvioivat asiakkaan fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä kontakteissa ja avustustilanteissa. Ohjaajat kirjaavat asiakkaan hyvinvointia ja kuntoutumista koskevat tavoitteet asiakkaan palveluiden toteuttamissuunnitelmaan ja päivittäisissä kirjauksissa arvioidaan tavoitteiden toteutumista. Asiakkaiden terveydentilaa arvioidaan säännöllisillä RAI-arvioinneilla ja hoidon tavoitteet nousevat RAI:n tulosten riskitunnistimista. Suurin osa henkilöstöstä on suorittanut THL:n RAI-koulutuksen ja lisäksi henkilöstölle on ollut RAI- koulutuksia Gerofuturen järjestämänä. Esihenkilöitä on koulutettu RAI-vertailutiedon ja laatumittareiden hyödyntämisessä kehittämistyössä.

Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat asiakkaille keskeinen ja tärkeä osa sosiaalihuollon palveluja. Palvelukeskuksessa kaikki ateriat valmistetaan Sampolan omassa keittiössä. Ruokahuollosta vastaa erikseen palkattu henkilöstö. Palvelukeskuksen ohjaajat osallistuvat ainoastaan valmiiden aamu- ja iltapalan tuotteiden esille laittoon. Keittiöllä on käytössä Poweresta- tuotannonohjausjärjestelmä, jolla saa laskettua aterioiden ravintoarvot ja jolla varmistetaan asiakkaiden monipuolisen ruokavalion ja energiansaantisuositusten toteutuminen ruokaviraston voimassa olevien väestötason ja eri ikäryhmille annettujen ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositusten mukaisesti.

Ateriat nautitaan pääsääntöisesti palvelukeskuksen ruokailutilassa. Asiakkaan voinnin ja toimintakyvyn mukaisesti ateriointi järjestetään myös tarvittaessa asiakkaan asunnolle tai muuhun sopivaan tilaan. Asiakkaat valitsevat itse, mitkä ateriat he syövät ateriapalvelun kautta. Ateriapalvelussa on mahdollisuus nauttia kaikki viisi päivän aterialla. Aterioissa on huomioitu asiakkaiden toiveet, makutottumukset, uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ja erityisruokavaliot. Ateriat voidaan toteuttaa asiakkaan tarpeen mukaisesti myös soseutettuna eri karkeusastein.

Työkeskuksessa työskentelevät asiakkaat, jotka asuvat kotona, vanhempiensa luona tai muissa asumispalveluyksiköissä, voivat syödä työpaikkalounaan tai tuoda mukanaan omat eväät, joka on mahdollista nauttia heille nimetyissä taukotiloissa. Ruokailutilanteessa on aina paikalla ohjaaja, joka neuvoa ja avustaa tarvittaessa, esim. oikean määrän, erityisruokavalion ja lautasmallin mukaisen annoksen keräämisessä lautaselle.

Palveluasumisen asiakkaita ohjataan terveelliseen ruokavalioon ja avustetaan heidän halutessa myös ruuan valmistuksessa omassa asunnossa tai yhteiskäytössä olevissa keittiöissä. Asiakkaiden ravinnon saantia seurataan mm. painonmittauksilla, verikokeilla ja yleisellä voinnin tarkkailulla. Ateriapalveluiden tuottamisesta on laadittu erillinen ruokahuollon omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään vuosittain tai toimintamuutoksien tullessa.

Oikeilla tuotantotavoilla ja lainsäädännön noudattamisella varmistetaan elintarviketurvallisuus, terveellisyys ja puhtaus. Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma sisältää mm. ruokien valmistamisen, tarjoilun ja toimintatilojen siisteydestä suunnitelman. Kaikilla ruokahuoltoon osallistuvilla henkilöillä on hygieniapassi. Oiva- järjestelmän avulla valvotaan keittiön omavalvonnan toteutumista.

Viimeisin elintarvikelain mukaisen tarkastuksen on suorittanut terveystarkastaja Sanna Tuomi, Kanta-Hämeen hyvinvointialue 4.12.2025. Tulos on Oivallinen ja nähtävillä ruokasalin vieressä olevalla käytävällä. Keittiön vastuuhenkilönä toimii Toni Tamminen, toni.tamminen@kpsaatio.fi 0505569192.

Kotiin tuotettavien palveluiden asiakkaiden luona kotikäyntien yhteydessä kiinnitetään huomiota kodin elintarvikehygieniaan ja kodin yleiseen siisteyteen. Asiakasta ohjataan ja tuetaan ravitsemuksessa hänen tarpeidensa mukaisesti. Ruokailutilassa avustettaessa tarkistetaan jääkaapin siisteys ja ruokien syöntikelpoisuus aistinvaraisesti ja päivämäärien perusteella. Tarvittaessa ohjataan asiakasta turvalliseen elintarvikkeiden käyttöön. Samalla seurataan keittiön siivousvälineiden asianmukaisuutta ja puhtautta ja tarvittaessa ohjataan ja autetaan hankkimaan uusia.

Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelukeskus Sampolassa on kaksi sairaanhoitajaa, jotka vastaavat asiakkaiden kiireellisestä ja kiireettömästä sairaanhoidosta sekä suun terveydenhuoltoon liittyvien asioiden hoidosta.

Palvelutalon asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaava henkilö on: Kirsi Lustig kirsi.lustig@kpsaatio.fi

Kotiin tuotettavien palveluiden sairaanhoidosta vastaava henkilö on: Emmi Toivonen emmi.toivonen@kpsaatio.fi

Kiireetön sairaanhoito: Asiakkaita käytetään lääkärissä vuosittaisilla kontrollikäynneillä tai tarpeen mukaan. Asiakkaat käyttävät pääasiassa perusterveydenhuollon palveluja. Osalla asiakkaista on hoitokontakti erikoissairaanhoitoon. Asiakkaat ovat valinneet heitä hoitavan terveysaseman. Halutessaan asiakkaat voivat käyttää myös yksityisen terveydenhuollon palveluja. Perusterveydenhuollossa ei tällä hetkellä ole nimettyä

palvelutalolle omaa lääkäriä, vaan asiakkaat käyttävät Hämeenlinnan pääterveysaseman lääkäreiden palveluja. Palvelukeskus Sampolalle on nimetty oma sairaanhoitaja Hämeenlinnan pääterveysasemalta, jonka kautta hoidetaan esim. lääkelistojen päivitykset, lääkeresptien uusinnat, kontrollikäyntien ja kontrollilaboratorioiden varaukset. (Sairaanhoitaja Marjaana Seppälä, p. 050 440 0214)

Kiireellinen sairaanhoito: Jos asiakas tarvitsee välitöntä lääkärin hoitoa, tulee virka-aikana ottaa ensimmäiseksi yhteys omaan terveysasemaan ja yrittää saada asiakas näin hoitoon. Jos lääkäriäikoja ei saa, ja asiakkaan tilanne niin vaatii, soitetaan GerBiili- hoidonkartoitusyksikköön, jonka toiminta laajeni koskemaan Kanta-Hämeen alueen vammaispalvelun asumisyksiköitä ja tukiasumista 1.10.2024. alkaen. GerBiilistä tullaan Sampolaan tai asiakkaan kotiin tarkistamaan asiakkaan vointi ja tekemään hoidon kartoitus, ottamaan tarvittavia laboratoriokokeita, aloittamaan lääkitys sekä suorittamaan pieniä hoitotoimenpiteitä, kuten haavojen ompelua. GerBiili ei kuljeta asiakkaita, mutta he hankkivat kuljetuksen sairaalaan tarvittaessa. Puhelun aikana he tekevät tilanekartoituksen ja tilaavat tarvittaessa ambulanssin hakemaan asiakkaan suoraan yhteispäivystykseen. Yhteispäivystys sijaitsee Kanta-Hämeen keskussairaalassa.

Akuuttien sairastapausten hoitaminen ja niiden järjestely on aina vuorossa olevan ohjaajan vastuulla. Palvelukeskuksessa on ohje kiireellisen sairaalahoidon järjestämiseksi ja yllättävien kuolemantapausten varalle. Ohjeisiin tutustutaan perehdytyksessä, ja ne löytyvät tulosteina henkilökunnan toimistosta näkyvältä paikalta.

Akuuteissa kiireellistä hoitoa vaativissa tilanteissa soitetaan 112.

Hammaslääkäri: Asiakkaiden hammastarkastuksista huolehditaan säännöllisin väliajoin. Sairaanhoitajat huolehtivat, että asiakkaan säännöllinen suu- ja hammashoito toteutuu. Suun terveydenhoitoon liittyvät ajat varataan Hämeenlinnan kaupungin hammashoidon keskitetystä ajanvarauksesta.

Näöntarkastukset: Asiakkaiden näöntarkastuksista huolehditaan aina tarpeen mukaan. Silmälaseja käyttävät asiakkaat käyvät säännöllisissä näöntarkastuksissa optikolla tai silmälääkärillä. Muille asiakkaille varataan näöntarkastus tarpeen vaatiessa.

Muut säännölliset seurannat, kuten mammografia, papa-koe, tahdistimen tarkistus, uniapneamaskikontrolli yms. huolehditaan kutsujen saapuessa.

Palvelutalon ja kotiin tuotettavien palveluiden asiakkailla on tarpeen mukaan ohjaaja ja tulkki mukana terveysaseman ja erikoislääkärin vastaanotolla. Tämä on osalle asiakkaista välttämätöntä, koska osalla viittomakielisistä asiakkaista suomen kielen taito on puutteellista tai on muuten kommunikaatiovaikeuksia. Lisäksi asiakkaalla voi olla kognition haasteita, jolloin pelkkä tulkkaus ei riitä tilanteen ja ohjeiden ymmärtämiseen. Näin myös varmistetaan, että tiedonsiirto on oikeanlaista. Ohjaajat huolehtivat myös tarvittavista jatkohoidon järjestelämisestä esim. aikojen ja tulkin varaamisesta, kelataksin tilaamisesta sekä ohjaa lääkärin antaman ohjeistuksen toteuttamisessa.

Lääkehoito

Palvelukeskus Sampolan lääkehoitosuunnitelman tekemiseen on käytetty uudistettua (2021) STM:n Turvallinen lääkehoito-opasta: Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen ja sen mallipohjaa.

Palvelukeskus Sampolan lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan konkreettisesti, miten lääkehoitoa palvelukeskuksessa ja kotiin tuotettavissa palveluissa toteutetaan. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa sekä aina toiminnan muuttuessa, jotta suunnitelma pysyy ajan tasalla ja lääkehoito toteutuu turvallisesti. Suunnitelman ovat laatineet palvelukeskus Sampolan sairaanhoitajat. Tukea sen laadintaan on saatu Hämeenlinnan Tori apteekin proviisori Heidi Turuselta. Admincare Oy:n lääkäri Mats Rönback vahvistaa Palvelukeskus Sampolaan laaditun lääkehoitosuunnitelman ja myöntää työntekijöiden lääkehoidon luvat.

Lääkehoidon toteutuksesta Palvelukeskus Sampolassa vastaavat sairaanhoitaja Kirsi Lustig puh. 044 4915610 kirsi.lustig@kpsaatio.fi.

Paloturvallisuus ja yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Palvelukeskus Sampolassa tehdään yhteistyötä hyvinvointialueiden viranomaisten kanssa, muun muassa yhteistyöpalavereiden ja tarkastuskäyntien osalta. Viranomaisohjeet käsitellään Sampolan henkilöstön kanssa viikkopalavereissa, jotta tieto ohjeistuksista saavuttaa kaikki työntekijät. Esille tulleisiin riskeihin puututaan.

Turvallisuusselvitys ja pelastussuunnitelma on hyväksytetty pelastusviranomaisilla ja elintarvikelain mukainen omavalvontasuunnitelma terveystarvonnalla. Tämänhetkisen lääkehoitosuunnitelman on hyväksynyt Terveystalon Urho-turvallinen lääkehoitopalvelun lääkäri. Palvelukeskus Sampolassa on palo- ja pelastusviranomaisten ohjeiden mukaan tehty pelastussuunnitelma (Presto - päivitetty 5 / 2025), sisältäen 12/2024 päivitetyn poistumisturvallisuusselvityksen hyväksynnän (3 vuoden välein). Kiinteistöhuolto ARE huoltaa ja tarkastaa Esmi EN 54-2 (ESA, MESA ja palokuntapäätte palvelutalossa ohjaajien toimistossa) paloilmoinjärjestelmän vuosittain ja testaa paloilmoinlaitteiston kuukausittain. Kiinteistössä on hallittu savunpoistojärjestelmä. Alkusammutus- (viimeksi 2024) ja ensiapukoulutukset (viimeksi 2025) järjestetään kolmen vuoden välein. Palvelutalossa on automaattinen sprinklerijärjestelmä. Työkeskuksen tiloissa on useita palo-osastoja sekä savu- ja lämpöilmaisimia joka osastossa. Palohälytykset siirtyvät suoraan palolaitokselle suojattua/varmennettua yhteyttä käyttäen.

Toimitilojen tarkastukset:

- Palotarkastuksen on Sampolassa viimeksi tehnyt Palomestari Jukka Elo, Kanta-Hämeen pelastuslaitos 20.2.2024.
- Valvontasuunnitelman mukaisen tilojen ja toiminnan tarkastuksen suoritti terveystarkastaja Heidi Saarinen, Kanta-Hämeen hyvinvointialue 12.8.2024.
- Elintarvikelain mukaisen tarkastuksen on suorittanut terveystarkastaja Sanna Tuomi, Kanta-Hämeen hyvinvointialue 4.12.2025

Työsuojeluvaltuutettu järjestää turvallisuuskävelyjä Sampolassa useita kertoja vuodessa. Turvallisuuskävelyt ovat osa perehdytysohjelmaa. Pelastusviranomainen on määrittänyt Palvelukeskuksen turvallisuuskulttuurin erittäin hyväksi ja määrittänyt palotarkastusväliksi 48 kuukautta.

Asiakkaan tilanteen vaatiessa, työntekijät tekevät ilmoituksen Digi- ja väestövirastolle edunvalvonnan tarpeesta. Asiasta neuvotellaan aina asiakkaan kanssa. Uuden asiakkaan tullessa palveluiden piiriin, varmistetaan edunvalvonnan laajuus sekä omaisedunvalvojien virallinen asema asiakkaan asioiden hoidossa. Tarvittaessa Sampolan sosiaaliohjaaja on yhteydessä asiakkaan sosiaalityön vastuuhenkilöön ja digi- ja väestötietoviranomaisiin edunvalvonnan asianmukaisen toteutumisen varmistamiseksi. Työntekijät tekevät myös sosiaalihuoltoon huoli-ilmoituksen, jos huomaavat henkilön, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Kodin paloturvallisuuteen kiinnitetään huomiota kotiin tuotettavien palveluiden asiakaskäynneillä. Jos asiakkaalla on kuulo- tai näkörajoitteisuus, heitä avustetaan asianmukaisilla paloturvallisuuden apuvälineiden hankinnassa. Kodin sähkölaitteiden kuntoa arvioidaan silmämääräisesti kotikäynneillä. Puutteista ja epäkohdista huomautetaan heti asiakasta ja asiaa viedään eteenpäin tilanteen korjaamiseksi.

Sampolan asiakkaiden raha-asioiden hoito

Lähes kaikilla palvelutalon asiakkailla on edunvalvoja. Uuden asiakkaan tullessa palveluiden piiriin, varmistetaan edunvalvonnan laajuus sekä omaisedunvalvojien virallinen asema asiakkaan asioiden hoidossa. Palvelutalon asiakkaiden raha-asioiden hoitamisesta tehdään asiakkaan kanssa asiakasvaraohjeistus edunvalvojan kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta. Ohjeistuksessa määritellään, kuinka asiakas haluaa häntä tuettavan raha-asioiden hoidossa. Sampolan sosiaaliohjaaja on yhteydessä edunvalvojiin asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.

Osa asiakkaista huolehtii raha-asioistaan itsenäisesti edunvalvojan lähettäessä käyttövarat viikoittain asiakkaan käyttövaratilille. Sosiaaliohjaaja tukee asiakkaita isompien hankintojen yhteydessä olemalla asiakkaan kanssa yhteydessä edunvalvojan ja tukemalla asiakasta ostoksien teossa organisoimalla asiointiaivun. Asiakas huolehtii myös näissä asioinneissa raha-asioista itsenäisesti.

Enemmän raha-asioissa tukea tarvitsevat asiakkaat voivat säilyttää lompakkoa, pankkikorttia ja rahavaroja Sampolan ohjaajien toimistossa sijaitsevassa henkilökohtaisessa, lukitussa lokerossa. Vain asiakkaalla itsellään on avain lokeroon. Asiakkaan lähtiessä ohjaajan tukemana kauppaan, asiakas ottaa lompakon mukaan rahalokerikosta. Tarvittaessa rahan käytöstä pidetään lompakkokirjanpitoa DomaCare-asiakastietojärjestelmässä. Lompakkokirjanpitoon merkitään välittömästi käynnin jälkeen mahdolliset automaattinostot ja kauppaostokset sekä mahdollinen asiakasvaraohjeistuksen mukainen viikkoraha. Lompakkokirjanpitoon tekee kaksoistarkastuksen se työntekijä, joka seuraavalla kerralla asiakkaan kanssa asioi. Lisäksi yksikön johtaja tekee kaksi kertaa vuodessa tarkastuksen, joissa tarkistetaan lompakkojen ja lompakkokirjanpidon täsmäys.

Kotiin tuotettavissa palveluissa asiakkaan asiakasvarojen säilyttäminen, käsittely ja seuranta on asiakkaan, valtakirjalla valtuutetun asiakkaan asianhoitajan tai edunvalvojan vastuulla. Kotiin tuotettavissa palveluissa ei ole lupa käsitellä asiakkaan rahavaroja, mutta sairaanhoitaja voi asiakkaan pyynnöstä olla yhteydessä edunvalvojaan. Tällöin asiakkaan ja asiakkaan edunvalvojan kanssa laaditaan asiakasvaraohjeistus, jossa määritellään sairaanhoitajan toiminta asiakkaan ja edunvalvojan välillä.

3.3.2 Toimitilat ja välineet sekä toimitilojen käytön periaatteet

Sotevalvontalaki 741/2023, 8§ edellyttää, että palveluntuottajan toimitilojen, laitteiden, välineiden ja tietojärjestelmien on oltava toiminnalle riittävät ja asianmukaiset. Toimitilan ja toimintaympäristön on oltava terveydellisiltä ja muilta olosuhteiltaan asiakkaalle hoidolle ja muulle huolenpidolle sopiva ja turvallinen.

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. Riskikartoituksissa huomioidaan aistipuutteiden tuomia riskejä niin asuinhuoneissa, yhteisissä tiloissa kuin lähiympäristössä.

Palvelukeskus Sampolan 2005 valmistuneiden tilojen suunnittelussa on kiinnitetty huomiota esteettömyyteen ja soveltuvuuteen viittomakielisille ja kuulo- ja näkövammaisille asiakkaille. Tilat muodostuvat palvelutalosta ja työkeskuksen työtiloista. Niiden lisäksi on yhteinen ruokasali ja toimistotiloja sekä teknisiä tiloja. Palvelutalossa on 19 asuntoa ja yksi seitsemän asuinhuoneen ryhmäasunto yhteiskeittiöllä. Lisäksi palvelukeskus Sampolalla on asuntoja palvelukeskuksen ulkopuolella. Asiakkaiden yhteisiä tiloja ovat kerhohuone, kuntosali, luova- ja aistihuone sekä monikäyttöinen ryhmätoimintatila, joka on helposti muokattavissa eri käyttötarkoituksiin. Iltaisin tapahtumia järjestetään myös päivätoimintatiloissa. Sampolasta löytyy myös biljardipöytä sekä useita konsoli- ja lautapelejä. Esteetön oleskelupiha mahdollistaa vapaa-ajan yhdessäolon ja erilaiset harrastetoiminnot ulkona.

Työkeskuksen puolella on viisi erillistä työ-/toimintaosastoa kahdessa kerroksessa.

- Puu- ja pintakäsittelyosasto sekä verhoomo
- Pakkaus- ja tekstiiliosasto
- Alihankinta- ja sitomo-osasto
- Kokoonpano-osasto
- Huolto- ja ulkotyöosasto
- Kaksi päivätoimintaan tarkoitettua tilaa

Työosastojen työkalut ja konekanta ovat nykysäännösten mukaisia ja mm. työturvallisuutta valvotaan yhdessä työterveyshuollon kanssa. Käytettävistä koneista on luettelo ja konekohtaiset käyttöohjeet. Työ- ja asiakasturvallisuuden riskikartoituksessa huomioidaan myös tiloihin kohdistuvat riskit ja epäkohdat. Sampolan tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit huomioidaan säännöllisillä tarkastuksilla. Lämpötilaseurannat toteutetaan päivittäin ruoan, jää- ja pakastekaappien ja lääkehuoneen sekä lääkejääkaapin osalta. Työkeskuksen, kiinteistöhuollon ja siivouksen kemikaalit säilytetään alkuperäisissä pakkauksissa lukituissa tiloissa. Käyttöturv tiedotteet ovat saatavilla aineen läheisyydessä. Kemikaaleista on kemikaaliluettelo.

Osaan asuntoja ja toimintatiloja on asennettu ilmalämpöpumppuja, joilla turvataan asumiseen ja työskentelyyn sopiva lämpötila myös kesäheleillä. Sampolan palvelutalon asiakkailla on käytössä optinen ja tyynyn alla tarisevä hälytysjärjestelmä palohälytyksille ja ovikellolle. Asiakkailla voi olla käytössään hänelle henkilökohtaisesti myönnettyjä apuvälineitä, joiden toimivuutta ja tarkoituksenmukaisuutta henkilökunta seuraa jatkuvasti. Henkilökunta on yhteydessä apuvälineen myöntäjään aina tarvittavan huollon tai mahdollisen korjauksen sopimiseksi.

Asukkaiden omat asunnot turvaavat asiakkaille yksityisyyden suojan. Asiakkaan yksityisyyden suoja varmistetaan aina peseytymis- ja pukeutumistilanteissa omassa huoneessa tai suljetussa tilassa esim. kylpyhuoneessa. Huoneet ovat heidän yksityistä tilaansa ja asiakkaalla on aina mahdollisuus pitää oman tilan ovea lukittuna. Asiakkaan muuttaessa Sampolaan häneltä kysytään kuvauslupa, ja tieto siitä kirjataan asiakastietojärjestelmään ja toimitaan sen mukaisesti.

Kotiin tuotettavien palveluiden asiakkaat eli tuetun asumisen ja henkilökohtaisen avun asiakkaiden kodit ovat hyvin yksilöllisiä niin kooltaan kuin toimivuudeltaan liikkumiseen ja avustamiseen. Ohjaajat huomioivat kotikäynneillä kodin turvallisuutta, lämpötilaa, siisteyttä ja mahdollisia apuvälinetarpeita. Jos huomataan jossain puutteita, jotka voisivat vaikuttaa asiakkaan tai työntekijän turvallisuuteen, niin asia otetaan puheeksi ensin asiakkaan kanssa. Asiakasta avustetaan tarvittavien apuvälineiden hankinnassa tai ollaan asiakkaan luvalla yhteydessä kiinteistöhuoltoon, jos esim. kodin lämpötilassa on puutteita.

Asumispalvelun tai henkilökohtaisen avun asiakkuuden alkaessa sovitaan toimintaohjeet, kuinka asiakas haluaa ohjaajan tulevan hänen kotiinsa sovitulle käynnille. Asiakkaan tahto ja sovittu toimintatapa kirjataan asiakkaan palveluiden toteuttamissuunnitelmaan.

Kiinteistöhuollolla on tärkeä rooli pitää Sampolan kiinteistöä ja piha-aluetta kunnossa, hoitaa laitteistot ja toimittaa asianmukaiset huollot. Sampolan vastuuhenkilöt ilmoittavat havaituista puutteista huoltoon Tampuuri-järjestelmässä ja tarvittaessa suoraan puhelimitse. Kiinteistön lyhyen ja pitkän aikavälin suunnitelmat korjaustarpeista on tehty yhteistyössä Säätiön ja kiinteistön isännöinnistä huolehtivan Kiinteistötahkolan kanssa, ja se on kirjattu Tampuuri-järjestelmään.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Kuurojen Palvelusäätiö sr noudattaa yleistä tietosuojan liittyvää lainsäädäntöä koskien erityisesti henkilötiedon käsittelyä. Lainsäädännön lisäksi Kuurojen Palvelusäätiön tietosuojakäytänteitä ohjaa ja valvoo hyvinvointialueet.

Kuurojen palvelusäätiössä asiakastiedot kirjataan **DomaCare**- asiakastietojärjestelmään. Asiakkuuden alkaessa asiakasta informoidaan asiakastietojärjestelmästä. Kirjaaminen on tärkeä osa asiakastyötä. Työntekijöillä on mahdollisuus kirjata sekä mobiilisti puhelimitse että tabletilla tai tietokoneella. Työvuorossa ohjaajalla on puhelin, johon on asennettu DomaCare, joka mahdollistaa ajantasaisen tiedon saatavuuden sekä reaaliajassa kirjaamisen asiakkaan luona.

Kirjauksen tulee olla riittävän selkeä ja informatiivinen lukijalle. Jos kirjauksissa havaitaan joitain epäasiallisuuksia, esihenkilö keskustelee asiasta kirjaajan kanssa. Henkilöstöpalaverissa ja kirjaamiskoulutuksissa käydään läpi myös asiallisen ja riittävän kirjaamisen kulmakiviä.

Uuden työntekijän tai opiskelijan kanssa perehdytyksessä keskustellaan tietosuoja-asioista ja täytetään vaitiolovelvollisuuskävyt. Perehdytyksessä käydään läpi kirjaamisen tärkeyttä ja läpinäkyvyyttä. Perehdytyksessä korostetaan asiakastietokirjausten periaatteita, esim. asiakkaan kunnioittaminen ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen. Perehdytyksessä käydään läpi myös tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä asioita. Opiskelijat kirjaavat työsuhteessa olevan ohjaajan tunnuksilla, hänen valvonnassaan. Säätiössä on laadittu seloste henkilötietojen käsittelytoimista.

DomaCare tunnukset luodaan vakituisille ja pitkäaikaisille sijaisille. Tunnukset ovat henkilökohtaiset ja suojattu salasanalla. Käyttöoikeuden ja -laajuuden määrittelee yksikön vastaava ohjaaja tai johtaja. Käyttäjakohtaisella käyttöoikeuksien määrittelyllä varmistetaan asiakastietojen suojaus. Työntekijöiden oikeudet on rajattu palvelukeskuksen ja tarvittaessa myös asiakasryhmän mukaisesti siten, että jokaisella on pääsy ainoastaan niiden asiakkaiden tietoihin, joiden kanssa hän työskentelee. Jos asiakas on yhtä aikaa palvelutalon, työkeskuksen ja kotiin tuotettavien palveluiden asiakkaana, ei rajoituksia ole palvelukeskuksen sisällä tehty. Työsuhteen päättyessä käyttäjätunnukset suljetaan järjestelmästä.

Domacaren pääkäyttäjä ja Kuurojen Palvelusätiön tietosuojavastaava on Janne Rintamäki janne.rintamaki@kpsaatio.fi 044 3350 685. Ohjelmiston teknisestä suojauksesta vastaa palvelun toimittaja Invian Oy ja yhdyshenkilönä toimii toimitusjohtaja Ilkka Jussila. Tietojärjestelmien poikkeamista tulee henkilöstön ilmoittaa esihenkilöille ja heidän velvollisuutensa on olla välittömästi yhteydessä palveluntuottajan tietosuojavastaavaan. Tietojärjestelmiä tai laitteita ei saa käyttää ennen kuin ne on varmistettu turvallisiksi. Kuurojen Palvelusätiössä on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste. Säätiotasoisessa tietosuojasuunnitelmassa määritellään tietosuojaan liittyvät ohjeet ja vastuuhenkilöt ja -tahot. Tietosuojasuunnitelma päivitetään vuosittain, vastuuhenkilöt ovat palvelujohtaja Jouni Riihimäki jouni.riihimaki@kpsaatio.fi ja tietosuojavastaava Janne Rintamäki janne.rintamaki@kpsaatio.fi.

Työntekijöiden henkilötietoja on työvuoro-ohjelma TyövuoroVelhossa ja hr-ohjelmisto Mepcossa. Laajat käyttöoikeudet molempiin ohjelmiin on yksikön johtajalla ja vastaavalla ohjaajalla. Muilla työntekijöillä on oikeudet vain omiin tietoihin. Sähköposti avataan toistaiseksi voimassa olevalla ja määräaikaisella työsuhteella oleville ja työsuhteen päättyessä se suljetaan. Asiakkaiden ja työntekijöiden henkilötietoja sisältävät tiedostot tallennetaan suljettuun, sisäiseen KVV-verkkoon. Verkossa kansioihin pääsyoikeudet on määritelty toimenkuvan mukaan. Henkilöstö- ja talouskansion oikeudet on vain yksikön johtajalla ja vastaavalla ohjaajalla.

Henkilöstöä on perehdytetty, että tunnistettavia asiakastietoja ei saa näkyä toimistojen seinällä, työpöydillä tai muuten ulkopuolisten nähtävillä. Tunnistettavat tiedot löytyvät vain asiakastietojärjestelmästä. Asiakasasioista viittoessa tai puhuttaessa huomioidaan paikka, jotta ulkopuoliset henkilöt eivät näe viittomista tai kuule puhetta. Arkaluontoisia asioita käsitellään vain asiakashuoneessa tai ohjaajien toimistossa.

Henkilöstö suorittaa vuosittain sosiaali- ja terveysalan tietosuojapassi – verkkokoulutuksen Awanicin alustalla LoVe-oppimisympäristössä.

Sätiössä on käytössä kaksivaiheinen tunnistautuminen sähköisiä tietojärjestelmiä käytettäessä. Sätiössä on myös käytössä turvatulostus, eli työpisteistä voi tulostaa turvatulostimelle kirjautuessa omalla henkilökohtaisella koodilla. Esihenkilöt seuraavat henkilöstön tietosuojakäyttäytymistä ja tarvittaessa niihin puututaan matalalla kynnyksellä. Tietosuojaseloste on julkisesti nähtävillä Sätiön [www](http://www.kuurojenpalvelusati.fi) -sivuilla. Sampolan tietosuoja-asioista vastaa yksikön johtaja Maritta Ilola maritta.ilola@kpsaatio.fi puh 0407411545

Arkistolain mukaan arkistoinnin tehtävänä on varmistaa asiakirjojen käytettävyyttä ja säilyminen, määritellä asiakirjojen säilytysarvo sekä hävittää tarpeeton aineisto. Palvelukeskuksen tärkeäksi, luottamukselliseksi ja/tai salassa pidettäväksi määritelty tietoaineistoa säilytetään sekä arkistoidaan lukittuihin, paloturvallisiin säilytystiloihin. Asiakirjojen ja salassa pidettävän tietoaineiston käytettävyyttä on rajattu avainhallinnan ja sähköisessä järjestelmässä käyttöoikeuksien rajaamisen avulla. Käytännössä asiakastieto tallennetaan asiakastietojärjestelmään liitteinä tai muuna kirjattuina tietona. Asiakirjojen arkistoinnissa noudatetaan hyvinvointialueen määräyksiä ja arkistolakia. Asiakkaan poistuessa palvelujen piiristä asiakirjat palautetaan omalle hyvinvointialueelle. Luottamuksellinen, tarpeeton tietoaineisto hävitetään palvelukeskuksessa paperisilppureilla tai tietosuojajätteen mukana asianmukaisesti. Sampolan arkistoinnista vastaa toimistotyöntekijä Kati Ruutu.

Jos omainen haluaa läheisensä asiakirjoja luettavaksi, on omaisen tehtävä hyvinvointialueelle asiakirjapyyntö, jossa selvitetään miltä ajalta haluaa asiakirjat luettavaksi ja syy pyyntöön. Sampola ei voi luovuttaa asiakirjoja eteenpäin omaiselle tai muulle taholle.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Kuurojen Palvelusäätiön tietosuojatyöryhmä arvioi mahdollisia tietoturvariskejä ja seuraa tietosuojan kehittämiseen liittyvien toimenpiteiden toteuttamista Säätiössä ja palvelukeskuksissa. Intranetissä on 10/2024 päivitetty perehdytysohjeistus henkilöstölle tietotekniseen ympäristöön.

Uusien järjestelmien käyttöönotossa huolehditaan henkilöstön osaaminen. Koulutusta saadaan laitevalmistajilta ja esihenkilöiltä. Jos järjestelmissä, tietoliikenneyhteyksissä ja ohjelmissa havaitaan ongelmia, ollaan suoraan yhteydessä IT-tukeen, HC IT (HardCoreIT) NOC/SecOps-tiimi, secops@hcit.fi. DomaCaren ongelmissa yhteyttä otetaan pääkäyttäjä Janne Rintamäkeen janne.rintamaki@kpsaatio.fi 0443350685. Tietoliikennekatkoksen sattua kaikista asiakkaista löytyy paperilliset perustiedot mm. lääkelistoilla. Näillä turvataan asiakkaan tietojen siirto jatkohoitoon lähetettäessä tietoliikennekatkoksen aikana. Myös henkilökunnan puhelinnumerot ovat paperilla.

Tietoturvaan ja järjestelmiin liittyvissä poikkeamatilanteissa ja läheltä piti-tilanteissa henkilöstö tekee ilmoituksen Säätiön sisäisen ilmoituskanavan Intranetin kautta. Intranetissä on suora linkki tietoturva ja tietosuojapoikkeamalomakkeelle. Tieto poikkeamasta tulee yksikön johtajalle käsittelyyn. Esihenkilöt arvioivat ilmoituksen perusteella, kuinka vakavasta tilanteesta on kyse ja kenelle on syytä asiasta ilmoittaa ja miten vastaavalta tilanteelta välttään. Tietoturvaloukkauksista tehdään välittömästi ilmoitus myös asiakkaan hyvinvointialueelle ja viedään tieto asiakkaalle ja omaiselle. Lisäksi asia viedään Kuurojen Palvelusäätiön johtoryhmään tiedoksi ja käsiteltäväksi.

Kuurojen Palvelusäätiön palvelukeskukset sijaitsevat hyvin erilaisissa ympäristöissä. Ulkoisen uhan kohdistuminen palvelukeskukseen on palveluntuottajasta riippumattomista syistä mahdollista. Ulkopuoliseen uhan varalle on laadittu erillinen toimintaohje, joka löytyy pelastussuunnitelman toimintaohje osiosta sekä Sampolan sisäisestä sähköisestä tiedotuskanavan Turvallisuus-kansiosta. Pelastussuunnitelma löytyy palvelukeskuksen ilmoitustauluilta.

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Sampolan 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. Ohjaajien käytössä on saman järjestelmän turvaranneke, jolla ohjaaja voi tarvittaessa hälyttää talon sisäisesti apua. Hälytys siirtyy tuolloin tiedoksi toisten ohjaajien puhelimiin. Turvahälytys siirtyy myös suoraan Solvartiointi- ja turvapalvelulle. Ohjaajat testaavat hälytysjärjestelmän toimivuuden säännöllisesti, kerran kuukaudessa. Hälytysjärjestelmä myös paikantaa asiakkaan/hälyttäjän Palvelukeskus Sampolan tiloissa, jolloin apu saadaan nopeammin perille. Yleisiin tiloihin on asennettu hälytinpainikkeita, joilla asukas tai työntekijä voi hälyttää apua kyseiseen tilaan.

Sampolassa on tallentava turvakamerajärjestelmä pihapiirissä ja lääkehuoneessa. Kameravalvonnasta on ilmoitus talon ulkopuolella ja lääkehuoneen ovesta, ja asiakkaille siitä on kerrottu suullisesti. Kameravalvonnan tarkoituksena on turvallisuuden ja omaisuuden suojan varmistaminen.

DVR- tai NVR-tallentimet tallentavat videota analogisilta tai IP-kameroilta ja kirjoittavat sen kiintolevyille. Järjestelmää käytetään paikallisesti tai etäkäytöllä asiakasohjelmien avulla: System Manager, Workstation ja WebClient. System Manager käytetään järjestelmän hallintaan ja ohjaukseen ja Workstation ja WebClient käytetään järjestelmän operointiin, eli reaaliaikaisen ja tallennetun materiaalin tarkastelemiseen ja viemiseen. Niitä käytetään myös laitteiden, kuten PTZ-kameroiden ja I/O-laitteiden, operointiin. Valvontakameroita voi seurata ja

tallenteita hakea tietokoneelta, joka on suojattu salasanoin. Valvontanauhoja takautuvasti katsoo vain poliisi, mikäli epäillään rikoksen tapahtuneen.

Kulunvalvontaa suoritetaan myös Esmikko-kulunvalvontajärjestelmällä, jolla pystytään määrittelemään asukkaiden pääsy muihin tiloihin (sähköiset lukot sekä mm. omat saunavuorot). Saman järjestelmän työaikapäätteen työaikavalvonnalla määritellään myös työkeskuksen työaikaseuranta (määrittelee toimintarahen ja palkanmaksun perusteen), sekä lounaspäätteellä ruokailumaksujen seurannassa.

Palvelukeskus Sampolassa on kiinteä optinen hälytysjärjestelmä asukashuoneissa sekä yleisissä tiloissa. Yleisissä tiloissa optinen hälytysjärjestelmä vilkkuu palohälytyksestä. Asunnoissa optinen hälytysjärjestelmä hälyttää eri valoin ovikellon ja palohälytyksen soidessa. Kuurosokeilla asiakkaila on mahdollisuus kannettaviin taskutäryttimiin, jotka reagoivat oman asunnon ovikelloon sekä palohälyttimeen. Hälytyslaitteiden toiminnasta vastaa vastaava ohjaaja Raila Rautaparta puh. 0408462304 raila.rautaparta@kpsaatio.fi.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Hygieniakäytännöt

Päivittäiseen hygienianhoitoon kiinnitetään huomiota. Perushygieniaan kuuluu säännöllinen käsien pesu ja käsidesin käyttö. Erityisesti ruokailutilanteissa korostuu käsihygienian niin työntekijöiden kuin asiakkaiden osalta. Käsidesiä on sijoitettu ympäri palvelukeskusta palvelutalon ja työkeskuksen puolella. Asiakkaita ohjataan oikeanlaisen käsihygienian toteutumisessa. Puhdistuksen yhteydessä käydään läpi Sampolan hygieniasuunnitelma, jossa on listattu päivittäiseen hygieniaan ja puhtaanapitoon liittyvät ohjeistukset. Hygieniasuunnitelma päivitetään omavalvontasuunnitelman yhteydessä tai aina kun sille on tarvetta. Hygieniavastaava on ohjaaja Meeri Torvinen. Hygieniapalveluiden vastuuhenkilö ja sairaanhoitajat osallistuvat säännöllisiin väliajoin Oma Hämeen järjestämään alueelliseen hygieniakoulutukseen, mikä on suunnattu asumispalveluita tuottaville yksiköille.

Asiakkaita avustetaan sauna- ja suihkukäynneillä asiakkaan tuen tarpeen mukaan. Sampolan suihku- ja saunatilassa on yleiset shampoo ja vartalonpesuaineet. Halutessaan asiakkaat käyttävät omien mieltymysten mukaisia tuotteita. Asiakkaita ohjataan pesuaineiden käytössä sekä henkilökohtaisen hygienian hoidossa.

Tartuntavaarallisia jätteitä tulee injektioneuloista ja ruiskuista ja niitä varten on käytössä riskijäteastiat lääkehuoneessa. Täydet astiat palautetaan Hämeenlinnan Tori-Apteekkiin kuten muukin lääkejäte. Pistotapaturmissa toimitaan Terveystalon toimintaohjeiden mukaisesti. Kaikista pistotapaturmista tehdään aina Haipro-turvallisuusilmoitus.

Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17§:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita.

Vakavat infektiotaudit voivat olla uhka asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuudelle. Vakavien virusinfektioiden riskiryhmään katsotaan kuuluvan erityisesti sellaiset henkilöt, joiden vastustuskyky on alentunut tai jotka sairastavat syöpätauteja, sydän- ja verisuonitauteja tai erilaisia kroonisia keuhkosairauksia. Palvelukeskus Sampolassa asuu asukkaita, joiden voidaan katsoa kuuluvan riskiryhmään. Palvelukeskuksessa on huomioitu, että näiden henkilöiden hoidon ja avun tarve kasvaa huomattavasti mahdollisen sairastumisen aikana.

Sampolassa noudatetaan Oma Hämeen hyvinvointialueen suosittelemia tavanomaisia varotoimia, jotka muodostavat perustan tehokkaalle virusinfektioiden torjunnalle. Tavanomaisiin varotoimiin sisältyy käsihygieniasta huolehtiminen, oikeanmukaisten suojavarusteiden käyttö sekä terävien instrumenttien käsittely. Varotoimia noudatetaan päivittäisessä arjessa riippumatta siitä, onko asiakkaalla infektiota vai ei.

Sampolan hygieniasuunnitelmassa on toimintaohje vakavien infektioiden varalle sekä valmiussuunnitelma erityistilanteissa toimimiseen. Hygieniasuunnitelma löytyy Sampolan sisäisen tiedotuskanavan Kodinhoitokansiosta. Virusinfektoiden leviämisen estämiseksi pintojen puhtaanapitoa tehostetaan, asukkaat hoidetaan heidän omissa kodeissaan ja tarvittaessa yhteiset toiminnot keskeytetään. Päiväaikaisessa toiminnassa tartuntoja

ehkäistään työskentelemällä vain terveinä. Tautiaallon aikana tarvitaan erilaisia välineitä henkilökunnan suojaamiseksi. Tartuntavaarallisissa taudeissa esim. norovirus tai Covid 19-virus epäilyissä pukeudutaan suojavarustein. Asiakkaita opastetaan hyvään käsihygieniaan ja tarvittaessa kasvomaskin käyttöön. Esihenkilöt seuraavat suojavarusteiden ja käsidesin kulutusta ja reagoivat ennakoivasti lisähankintoihin tuotteiden kulutuksen lisääntyessä.

Palvelutalon ja kotiin tuotettavien palveluiden asiakkailta on mahdollisuus saada Sampolassa vuosittain kausi-influenssarokotus hyvinvointialueen kautta. Asiakkailta on voimassa olevat perusrokotukset. Koronarokotukset toteutuvat valtakunnallisen suosituksen mukaisesti. Rokotushalukkuus kysytään aina asiakkaalta.

Tartuntatautilain 48 § velvoittaa työnantajan huolehtimaan, että lääketieteellisesti arvioituna tartuntatautien vakaville seuraamuksille alttiiden asiakkaiden kanssa työskentelevän henkilökunnan rokotussuoja on kunnossa. Kuurojen Palvelusäätiö tarjoaa influenssarokotuksen henkilöstölle ja suosittelee vahvasti rokottautumista. Henkilöstölle mahdollistetaan tarvittaessa myös muu työn laadun edellyttämä rokotussuoja, esimerkiksi B-hepatiittirokotus.

Kotiin tuotettavissa palveluissa ohjaajat käyttävät asiakkaiden kotona avustustilanteissa suojaimia tarpeen mukaan. Kotona asuvien asiakkaiden sairastuessa vakaviin virusinfektioihin hoidon ja avun tarpeen lisääntymiseen reagoidaan joustavalla kotikäyntien uudelleen arvioinnilla. Herkästi tarttuvien virustautien aikana, asiakkaan kunnosta ja avun tarpeesta riippuen, ohjaus voidaan toteuttaa etänä videopuhelimitse. Videopuheluissa ja kotikäynneillä arvioidaan asiakkaan terveydentilaa. Asiakasta ohjataan ja autetaan tarvittaessa terveysasemalle. Ohjaajien työlauluissa on aina suojahansikkaita ja käsidesinfiointiainetta. Asiakkaiden avustamisessa ohjaaja suojautuu tilanteen vaatimalla tavalla. Henkilökohtaisen avun asiakkaan sairastuessa sovitaan tarvittaessa yhdessä uusi käyntiaika.

Ruoan valmistamisen ja tarjoilun kanssa tekemisissä olevat keittiötyöntekijät toimittavat työterveyshuoltoon salmonellanäytteen työsuhteen alkaessa tai aina kun on epäily salmonellabakteerin kantajuudesta oireiden perusteella. Tällöin suositellaan myös, että oireettomat samassa taloudessa asuvat antavat näytteen.

Suojautumiseen ja hygieniahoidon liittyvissä asioissa voi konsultoida myös Oma Hämeen hyvinvointialueen hygieniahoitajaa, Mirja Kylmänen p. 050 3087326. Hygieniahoitaja tekee tarvittaessa myös käyntejä työpaikalle perehdyttämään henkilöstöä suojautumiseen liittyvissä asioissa.

Vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittamisessa noudatamme THL:n ohjeita (epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI) – THL.

[HARVI-verkkoilmoitus](#)

Palvelukeskus Sampolan siivouksen toteuttaminen

Palvelukeskuksen yhteisten tilojen ja työkeskuksen tilojen siisteydestä vastaa ulkopuolinen siivousyritys All-Rounders Oy. Osan yhteisten tilojen siivouksesta hoitavat työkeskuksen siivousryhmään kuuluvat työtoiminnan asiakkaat, siivouksesta vastaavan ohjaajan tuella. Siivousryhmä vastaa myös talon yhteisestä pyykkihuollosta, johon sisältyy muun muassa siivousliinojen ja kestopäsiyyhkeiden pesu.

Palvelukeskuksen asukkaat vastaavat kotiensa siivouksesta yhdessä ohjaajien kanssa. Sampolassa on käytössä pesuaineiden annostelija-automaatti, jolla varmistetaan aina pesuaineiden oikeanmukainen laimennus. Osalla asiakkaista on omat pesuaineet kotona, joita hän haluaa käyttää. Annostelija tuottaa yleispesuainetta, saniteettitilojen pesuainetta sekä desinfiioivaa pesuainetta. Asiakkaat pesevät pyykkiä pyykkituvalla omalla vuorollaan ohjaajan tukemana tai huolehtivat pyykkihuollosta itsenäisesti. Palvelukeskuksessa pestään sekä asiakkaiden, että talon omaa pyykkiä. Pyykkikoneissa on käytössä automaattinen pesuaineen annostelija. Valittavissa myös desinfiioiva pyykinpesuaine. Osalla asiakkaista on kotona oma pyykinpesukone ja heitä tuetaan tarvittaessa myös kotiin pyykkihuollon toteutumisessa.

Kotiin tuotettavien palveluiden asiakkaat huolehtivat kodin siivouksesta pääsääntöisesti itse. Tarvittaessa ohjaaja voi ohjata asianmukaisessa siivouksessa tai avustaa ulkopuolisen siivousyrityksen palveluiden tilaamisessa. Kotiin tuotettavien palveluiden asiakkaita ohjataan tarvittaessa asianmukaisten kodin puhdistusaineiden hankinnassa. Asiakkaat käyttävät omia pesukoneita tai taloyhtiön pesutupaa. Asiakkaat saavat tarvittaessa kotikäynneillä avustusta myös pyykkihuoltoon.

Palvelukeskuksen jätehuollosta vastaa Verdis. Jätehuoltoon on laadittu toimintasuunnitelma, jossa on kiinnitetty huomiota lajitteluun. Pahvi-, muovi-, lasi-, bio-, paperi- ja metallijäte lajitellaan sekajätteestä. Pattereille ja pienille SER- jätteille on omat keräyspisteet. Jäteastiat tyhjenetään sovitusti. Asiakkaita tuetaan ja kannustetaan jätteiden lajittelussa. Tietosuojamuoville on oma lukollinen jäteastia. Tuholaistorjuntaan on laadittu toimintasuunnitelma, josta löytyvät toimintaohjeet ja yhteystiedot, jos Sampolan kiinteistössä tavataan pieneläimiä. Kuurojen Palvelusäätiöön on laadittu henkilöstölle ympäristösuunnitelma.

Kotona asuvien tuetun asumisen, kotihoidon ja henkilökohtaisen avun asiakkaiden jätehuolto tapahtuu omien taloyhtiöiden sopimalla tavalla. Lajittelussa tuetaan ja opastetaan. Kotikäynneillä avustetaan tarvittaessa roskien viennissä jäteaitaukseen.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoitosuunnitelman sisältö noudattaa STM:n Turvallinen lääkehoito –opasta. Suunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vuosittain sekä aina tarpeen mukaan. Viimeisin päivitys on tehty 11/2025. Lääkehoitosuunnitelman päivitysvastuu on palvelukeskuksen vastaavalla sairaanhoitajalla. Palvelukeskuskohtainen lääkehoitosuunnitelma sisältää lääkehoidon toimintatavat, lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, henkilöstön vastuut, lupakäytännöt sekä dokumentoinnin ja tiedonkulun. Lääkehoidon asianmukaisuudesta, lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta sekä seurannasta vastaa vastuusairaanhoitaja sekä Sampolan johtaja. Lääkehoitosuunnitelman laadinnassa tehdään moniammatillista yhteistyötä palvelukeskus Sampolan yhteistyölääkärin sekä -apteekin kanssa.

Lääkehoitosuunnitelman toteutumista seurataan lääkehoitoon liittyvillä käytänteillä ja lääkepoikkeamilla. Lääkehoitosuunnitelma kuuluu uuden työntekijän perehdytysohjelmaan. Lääkehoidon osallistumiseen tarvitaan aina voimassa oleva yhteistyölääkärin allekirjoittama lääkelupa. Työnantaja huolehtii siitä, että jokaisessa työvuorossa on lääkehoidosta vastaava sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilö.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Palvelukeskus Sampolassa on käytössä asiakkaan omaa toimintakykyä lisääviä ja tukevia laitteita. Yksilöllisinä apuvälineinä asiakkailla on apuvälineyksikön myöntäminä mm. rollaattori, verensokerimittari, kuulolaite ja tärinäherätyskello sekä optinen ovikello ja palohälytysjärjestelmä. Näiden yksilöllisten välineiden ja laitteiden huollosta vastaa ne myöntänyt taho. Henkilöstön huomatessa, että laitteessa on toimintahäiriö, se raportoidaan asiastietojärjestelmään ja ollaan yhteydessä laitteen myöntäjätahoon huollon tilaamiseksi tai uuden laitteen saamiseksi.

Asiakkaiden hoidossa ja huolenpidossa käytetään myös yhteiskäytössä olevaa laitteistoa kuten verenpaine- kuume- ja happisaturaatiomittarit, rollaattori, pyörätuoli ja istumavaaka. Näiden laitteiden huollot ja kalibroinnit tilataan ulkopuoliselta toimijalta. Sampolassa on myös käytössä kaksi omaa sairaalasänkyä sekä nosturi, joiden huollosta on tehty huoltosopimus ulkopuolisen yrityksen kanssa. Huoltofirma tekee lainvaatimat säännölliset tarkastukset automaattisesti ja jos tarkastusten välissä huomataan niiden toiminnassa häiriötä, ollaan heihin yhteydessä.

Uuden työntekijän perehdytyksessä käydään läpi terveydenhuollon laitteiden käyttöön liittyvä ohjeistus ja käyttö. Aina uuden laitteen tai tavaran tullessa, järjestää sen myöntänyt taho tai Sampola henkilöstölle koulutuksen kyseiseen laitteeseen. Laitteiden käyttöohjeita säilytetään ohjaajien toimistossa käyttöohjekansiossa. Pidämme lääkinnällisistä laitteista yllä omaa rekisteriä, johon kirjataan laitteiden huoltovälit ja niiden toteutuminen.

Terveydenhuollon laitteiden ja niiden säännöllisen huollon seurannan vastuuhenkilönä toimii Kirsi Lustig kirsi.lustig@kpsaatio.fi, 044 4915610

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehtävä vaaratilanneilmoitusvelvollisuus:

Terveydenhuollon laitteiden ja välineiden käyttöön liittyvä ohjeistus käydään läpi perehdytyksen aikana. Laitteiden ongelmista työntekijät ilmoittavat välittömästi palvelukeskuksen johtajalle tai sairaanhoitajalle. Huolto tilataan välittömästi arvioimaan tilanne. Huoltosopimus Sampolan sähköavusteisiin sänkyihin ja henkilönostimeen on tehty AlluMedical Oy:n kanssa.

Ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitusmenettely on lakisääteinen velvoite ja koskee kaikkia lääkinnällisiä laitteita. Vaaratilanteesta ilmoittaminen on osa laiteturvallisuutta. Työntekijät tekevät lääkinnällisten laitteiden vikatilanteissa ilmoituksen Haiproon ja Fimeaan. Ilmoituksen kautta valmistaja saa tiedon valmistamisensa laitteiden toimivuudesta ja voi parantaa niiden turvallisuutta. Vaaratilanneilmoituksen tekeminen Fimeaan edellyttää kahta yhtä aikaa tapahtuvaa asiaa: 1) henkilön (asiakas tai työntekijä) terveyden vaarantuminen ja 2) lääkinnälliseen laitteeseen toimintaongelma. Lääkinnällisen laitteen ongelma voi liittyä laitteen ominaisuuksiin, ei-toivottujen sivuvaikutusten ilmaantumiseen, suorituskyvyn poikkeamaan/häiriöön, riittämättömiin merkintöihin tai virheelliseen käyttöohjeeseen tai käyttöön. Tarkoituksena on, että laitevalmistaja ja Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea valvovana viranomaisena saavat tiedon laitteeseen liittyvästä odottamattomasta vaaratapahtumasta. Lääkinnällisen laitteen vaaratilanteesta tehdään ilmoitus Fimealle mahdollisimman pian. Kiireellisissä ja vakavissa tapauksissa ilmoituksen voi tehdä puhelimitse 029 522 3341, mutta ilmoitus tulee tehdä myös kirjallisena.

https://fimea.fi/documents/147152901/159465842/Laak_lait_vaaratilanneilmoitus_WS.pdf/9eb5e53f-8e08-da00-80eb-ba7c9cbf8982/Laak_lait_vaaratilanneilmoitus_WS.pdf?t=1718864016012

Ilmoituksen voi lähettää myös faksilla 029 522 3002 tai sähköpostitse laitevaarat@fimea.fi.

3.4. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden ja osaamisen varmistaminen

Riittävä, osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

Yksi Sampolan henkilöstöpolitiikan kulmakiviä on moniammatillinen koulutusrakenne. Monipuolinen ammatillinen osaaminen mahdollistaa asiakkaiden tarpeiden kokonaisvaltaisen huomioimisen ja palvelun viittomakielellä. Henkilöstörakenteeseen vaikuttavat asiakkaiden toimintakyky ja ohjauksen sisällölliset tarpeet. Rekrytointia ja henkilöstörakennetta kuvataan tarkemmin henkilöstösuunnitelmassa, joka päivitetään vuosittain. Palveluista vastaava yksikön johtaja vastaa siitä, että työvuorossa on riittävä määrä henkilökuntaa. Esihenkilöt arvioivat henkilökunnan määrää, osaamista ja koulutustarvetta jatkuvasti. Säätiössä laaditaan vuosittain henkilöstön koulutussuunnitelma.

Henkilöstön koulutustunteja ja tuki- ja hallinnon henkilöstöä ei lasketa miehitykseen. Miehitys lasketaan paikalla olevasta asiakasmäärästä ja toteutuneista tunneista. Henkilöstön riittävyys varmistetaan myös poikkeus oloissa.

Työntekijöitä on perehdytyksessä ohjeistettu ilmoittamaan omasta poissaolosta yksikön johtajalle tai vastaavalle ohjaajalle sekä tekstiviestillä sijaisjärjestelyjä hoitavalle ryhmävastaavalle. Viikonloppuisin tai yöaikaan ilmoitus ohjataan tekemään myös suoraan palvelutaloon. Esihenkilöiden poissa ollessa työvuoron vastuuvuorossa oleva työntekijä hoitaa sijaishakua yhteistyössä muun työryhmän kanssa. Ohjaajilla on lupa viikonloppuisin tehdä itsenäisiä päätöksiä sijaishausta ja vuoronvaihdosta. Tarvittaessa ohjaajat ovat yhteydessä esihenkilöön, jos ei löydy ratkaisua puuttuvaan vuoroon. Valmiussuunnitelmassa on toimintaohjeet vakavaan henkilöstövajeeseen.

Sijaisia käytetään tarvittaessa työntekijöiden poissaoloihin. Sijaisissa on myös viittomakielen osaavia henkilöitä. Sijainen hankitaan ensisijaisesti sijaislistalta, joka löytyy ohjaajien toimistotilasta. Emme käytä vuokratyövoimaa, vaan sijaiset ovat Sampolan omalla runkosopimuksella olevia tuntityöntekijöitä. Sijaisten saatavuudessa on joskus haasteita. Osalla sijaisista on hyvin rajalliset mahdollisuudet ottaa keikkatyötä vastaan omista henkilökohtaisista

syistä. Säätiössä työntekijälle maksetaan joustokorvausta, jos tekee tuplavuoron. Vapaapäivältä töihin kutsuttaessa maksetaan hälytysraha. Yhteistyötä tehdään palvelukeskuksen kaikkien palveluiden välillä.

Työntekijöitä koskeviin epäkohtiin/palautteisiin, jotka ovat tapahtuneet työajalla, puututaan nopeasti. Työntekijä kontaktoidaan ja hänen kanssaan käydään tapahtunut läpi. Jos selvittelyn seurauksena todetaan tarvetta suulliselle tai kirjalliselle varoitukselle, saatetaan tämä työntekijän tietoon. Työntekijällä on mahdollisuus tähän ennalta sovittuun tilaisuuteen kutsua esim. ammattiliiton tai muun tahon edustaja. Palveluntuottaja on laatinut ongelma- ja ristiriitatilanteiden toimintaohjeet esihenkilöille ja henkilöstölle avuksi.

Palvelukeskus Sampolassa on yhteensä 33 vakituista työntekijää.

Palvelukeskus Sampolan yksikön johtajana toimii Maritta Ilola. Hän on koulutukseltaan sairaanhoitaja YAMK - Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen, yhteiskuntatieteiden kandidaatti pääaineena sosiaalityö sekä AmO.

Toimisto, myynti

- Myyntireskontra, yo-merkonomi

Palvelutalo Sampolan henkilökunta

- Vastaava ohjaaja, lähihoitaja, ohjaustoiminnan artonomi (AMK), AmO, JYEAT ja sosionomiopiskelija
- Kaksi ryhmävastaava, sairaanhoitaja (AMK) ja sosionomi (AMK)
- Neljä kokopäivästä ja 10 osa-aikaista ohjaajaa (joista kuusi 50 % ja kaksi 60 % ja kaksi 80 % täydestä työajasta) Koulutukseltaan heistä 12 on sosiaali- ja terveysalan perustutkinnosta, yksi yhteisöpedagogi (AMK)/sairaanhoitaja (AMK) ja yksi sosionomi (AMK)/kuntoutuksen ohjaaja (AMK)/toimintaterapeutti opiskelija.
- Lisäksi palvelutalossa opiskelee yksi henkilö oppisopimuksella lähihoitajaksi.

Kotiin tuotettavat palvelut

- Ryhmävastaava, sairaanhoitaja (AMK)
- Kaksi ohjaajaa, koulutuksena sosiaali- ja terveysalan perustutkinto (toinen ohjaaja 50% täydestä työajasta)
- Kaksi ohjausalan perustutkinnon suorittanutta tulkkiopiskelijaa (50% täydestä työajasta)
- Yksi määräaikainen avustaja, koulutukselta merkonomi
- Tuntityöntekijöinä avustajia

Työkeskus Sampolan henkilökunta

- Vastaava työvalmentaja, koulutuksenaan teknisen alan ammattitutkinto, sosiaali- ja terveysalan perustutkinto, tuotantomestariutkinto, työvalmentajatutkinto sekä JEAT
- Ryhmävastaava, toimintaterapeutti koulutukseltaan toimintaterapeutti (AMK), LEAT, lähihoitaja, sihteerin at, matkailualan pt
- 6 kokopäiväistä ohjaajaa koulutuksenaan 1 ohjaustoiminnan artonomi (AMK) ja vk-tulkki, 3 ohjausalan tutkintoa, 2 sosiaali- ja terveysalan perustutkintoa
- Lisäksi työkeskuksessa opiskelee yksi henkilö oppisopimuksella lähihoitajaksi.
- Keittiössä työskentelee keittiövastaava ja työvalmentaja

Henkilöstön rekrytinnin periaatteet

Palvelukeskus Sampolassa noudatetaan yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimusta. Työntekijöiden palkkaus ja työehdot määräytyvät TES:n mukaan. Työsopimusta luodessa tarkistetaan alkuperäiset tutkinto- ja työtodistukset. Työehtosopimuksen mukaisen kokemulisän saavuttaa 5,8 ja 11 vuoden alan työkokemuksella.

Kuurojen Palvelusäätiössä on laadittu rekrytointiprosessiin toimintaohje, jota noudatamme. Rekrytoinnissa kiinnitetään erityistä huomiota hakuprosessiin, sen kattavuuteen ja sisältöön sekä ehdokkaiden haastatteluun. Hyvin suunniteltu ja valmisteltu rekrytointiprosessi lisää onnistuneen henkilöstövalinnan todennäköisyyttä. Kuurojen Palvelusäätiössä on käytössä Teamtailor (sähköinen rekrytointialusta). Teamtailor helpottaa työn tarjonnan ja kysynnän kohtaamista. Lisäksi Temploier.fi- henkilöstöpalvelun kautta on mahdollisuus kartoittaa työnhakijoita niin pitempiaikaiseen kuin keikkatyöhön.

Rekrytoinnissa kiinnitetään erityistä huomiota työntekijän sopivuuteen Palvelukeskus Sampolaan. Perusvaatimuksena palvelutalon puolelle on sosiaali- tai terveydenhuollon peruskoulutus. Työ/päivätoiminnan puolella korostuu ohjaajien ohjauksellinen osaaminen sekä haettavaan tehtävään sopiva erityisosaaminen. Kotiin tuotettavissa palveluissa henkilökohtaisen avun tehtävissä ei ole pohjakoulutusvaatimusta, vaan soveltuvuus työhön tärkeää. Työnhakijalta toivotaan viittomakielentaitoa tai edellytetään viittomakielen opiskelua. Eduksi katsotaan työnhakijan kokemus, kiinnostus ja halu työskennellä kehitysvammaisten ja viittomakielisten ja muuta kommunikaatiotukea tarvitsevien parissa. Asumispalveluissa työ on asiakkaan kotona tehtävää ohjaustyötä. Työnhakijan soveltuvuudella ja suosituksilla on merkitystä valintaa tehdessä.

Työnhakijan koulutustausta tarkistetaan aina Suosikki- tai Terhikki –rekisteristä jo hakuvaiheessa. Työntekijä esittää alkuperäiset opinto- ja työtodistukset haastatteluvaiheessa, ja ne tallennetaan Hr ohjelmaan Mepcoon palkattaessa työntekijä, myös henkilöllisyystodistus tarkastetaan haastattelussa. Työntekijän rikostaustan selvittäminen valvontalain 28§ perusteella iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelyyn tehdään pyytämällä rikosrekisteriote nähtäväksi, jos työsopimuksen kesto on 3kk tai enemmän. Työsopimus on ehdollinen työhön tulotarkastuksessa todettuun työhön soveltuvuuteen ja siellä tehtävän huumeuseulan negatiiviseen tulokseen. Tieto näytetyistä rikosrekisteriotteesta ja negatiivisesta huumeusaine seulasta kuitataan Mepco järjestelmään.

Terveyden- ja sosiaalihuoltoalan opiskelijoita palkattaessa tuntityöhön tai lyhyisiin sijaisuuksiin, tarkastamme opintorekisteriotteen mukaiset opintopisteet sekä perehdytyksen aikana varmistamme osaamisen ja sopivuuden Sampolan työhön.

Palvelukeskus Sampolassa tehtävä työ on itsenäistä ja vastuullista ja edellyttää hyviä tiimityötaitoja.

Palveluntuottaja on laatinut työntekijän oppaan, jossa opastetaan työhön ja etuuksiin liittyvissä asioissa työntekijän näkökulmasta.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Osaava ja motivoitunut henkilöstö on Kuurojen Palvelusäätiössä strategian toteuttamisen kulmakiviä. Henkilöstön vuorovaikutusosaaminen, ohjaustaidot ja työturvallisuusosaaminen ovat jatkuvan päivityksen kohteena. Esihenkilöt pitävät kehityskeskustelut vuosittain koko henkilöstölle. Kehityskeskusteluissa käydään avointa vuoropuhelua työntekijän ja esihenkilön välillä työhön suoriutumiseen ja työyhteisöön liittyvistä asioista ja koulutustarpeista. Kuurojen Palvelusäätiössä on laadittu palvelukeskuskohtainen henkilöstösuunnitelma, joka sisältää koulutussuunnitelman. Suunnitelma päivittyy koulutusten varmistuessa.

Työntekijän aloittaessa tai palatessa pitkältä poissaololta, työhön perehtymisellä on suuri merkitys työn laadukkuudelle ja turvallisuudelle. Uuden työntekijän aloittaessa työn Palvelukeskus Sampolassa varataan hänen perehdytykseensä riittäväsi aikaa. Perehdytyksessä nimetään uudelle henkilölle perehdyttäjä, joka opastaa ja perehdyttää uuden työntekijän työpisteen asioihin työparina. Palvelukeskus Sampolassa on perehdytykselle laadittu erillinen perehdytysuunnitelma, jonka muistilistassa kuvataan kaikki ne asiat, jotka tulee kertoa ja opastaa uudelle työntekijälle. Muistilistaan merkitään, milloin asia on käyty läpi. Uuden työntekijän kanssa käydään yhdessä

läpi Sampolan omavalvontasuunnitelma, turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat sekä lääkehoitosuunnitelma. Sampolassa opiskelevat opiskelijat hyödyntävät myös perehtymisessään perehdytysuunnitelman muistilistaa.

Työntekijän perehdytykseen osallistuvat kaikki palvelukeskuksen työntekijät. Päävastuu perehdytyksen toteutumisesta on kulloinkin erikseen nimetyllä vastuuhjaajalla ja työntekijän lähiesihenkilöillä. Yksikön johtaja ja vastaava ohjaaja perehdyttävät säätiön yleisiin asioihin. Kun uusi työntekijä itse ja muut Sampolan työntekijät arvioivat, että työntekijällä on jo riittävästi tietoa ja osaamista, voi hän toimia vuorossa itsenäisesti. Kun perehdytyksen muistilista on käyty läpi, työntekijän ja esihenkilö allekirjoittavat sen. Työkeskuksessa on käytössä myös perehdytyskansiot sekä toimihenkilöille että työkeskustyöntekijöille.

Asiakas- ja työturvallisuuden ylläpitäminen ja riskien ennakointi näkyy työyhteisön toiminnassa. Työtä tehdään aistit avoimina, havaitut riskit tuodaan esiin esihenkilöille välittömästi. Esihenkilöiden vastuu on selvittää ja suorittaa toimenpiteet riskin poistamiseksi. Valmiussuunnitelmaan on kerätty erilaisia riskejä ja toimintaohjeita niihin. Henkilöstön kanssa arvioidaan riskejä asiakasturvallisuuden ja työturvallisuuden näkökulmista. Erilaiset toimintaohjeet- ja suunnitelmat tukevat asiakastyötä. Kaikki säätiötasoiset toimintasuunnitelmat löytyvät säätiön sisäisestä Intranetistä ja palvelukeskuskohtaiset toimintasuunnitelmat Sampolan SharePointistä.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen. Säätiössä työskentelevät suoritettavat lääkehoidon koulutukset sekä tietosuoja- ja tietoturva- koulutukset Awanicin LOVE verkko-opintoina. Sampolan sairaanhoitajat vastaavat työntekijöiden lääkeosaamiseen perehdyttämisen ja lääkelupiin vaadittavien näyttöihin mahdollisuuksien toteuttamisesta. Työntekijöillä on vastuu huolehtia lääkelupien voimassa olosta ja niiden uusimisen tarpeen ajoissa ilmoittamisesta. Tästä Säätiöllä on ohjeistus, mikä käydään perehtymisen yhteydessä läpi. Esihenkilö valvoo, että lakisääteiset ja suunnitellut ammatitaitoa kehittävät koulutukset ovat toteutuneet TyövuoroVelhon ohjelman ja Mepco HRM työntekijöitä koskevan järjestelmän kautta. Työntekijä tallentaa todistuksensa HR ohjelma Mepcoon.

Ensiapu- ja alkusammutuskoulutukset järjestetään säännöllisesti kolmen vuoden välein. Ensiapukoulutuksissa hätäensiapu ja ensiavun peruskurssi vuorottelevat. Alkusammutus ja paloturvallisuuskoulutus on toteutettu myös kolmenvuoden välein. Ensiapukoulutukset järjestetään määräaikojen umpeutumisen mukaan. Koulutukset koskevat kaikkia Sampolan henkilöstöä, myös kotiin annettavia palveluja.

Henkilöstöpalaute ja niiden hyödyntäminen

Kuurojen Palvelusäätiön henkilöstökysely toteutetaan vuosittain sähköisellä kyselyllä. Kyselyn on järjestänyt ulkopuolinen taho ja vastaukset on myös menneet järjestävälle taholle analysoitavaksi. Kyselyitä ovat toteuttaneet Varma ja Terveystalo. Marras-joulukuussa 2025 henkilöstökysely toteutettiin Roidun kautta. Sampolan tulosten keskiarvo oli 4,03/5. Kysely sisälsi kysymyksiä osaamiseen, työtyytyväisyyteen, työyhteisöön ja johtamiseen liittyen. Tulokset käydään henkilöstön kanssa; pohditaan onnistumisia, kehittämisen tarpeita ja ratkaisuja niihin.

3.5. Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Palvelukeskus Sampolan palvelujen lähtökohtana on asiakkaiden itsemääräämisoikeuden sekä oman näköisen elämän toteutuminen ja vahvistaminen arjen toiminnoissa. Asiakkaan omat toiveet ja tärkeät asiat kirjataan palvelujen toteuttamissuunnitelmaan.

Palvelutalossa jokaisella asiakkaalla on oma vuokra-asunto, jonne hän saa apua palvelujen toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Asiakas itse päättää ottaako hän ohjausta ja tukea vastaan. Asiakasta kuitenkin motivoidaan ottamaan ohjausta vastaan, koska sillä tuetaan ja varmistetaan asiakkaan turvallinen arki.

Asiakas sisustaa asunnon omaisten ja työntekijöiden tukemana mieleisekseen. Työntekijät kunnioittavat ja tukevat asiakkaan päätäntävaltaa asumiseen. Asiakkailta on vapaa liikkumisoikeus ja asiakkaan toivomuksia oman näköisen arjen toteutumiseksi tuetaan.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumista tuetaan monipuolisesti yksilön omiin tavoitteisiin perustuvan palveluiden toteuttamissuunnitelman kautta. Mikäli asiakkaan itsemääräämiskyky on alentunut tai siihen on olemassa riski, kirjataan palvelun toteuttamissuunnitelmaan keinot, joilla asiakkaan itsemääräämiskyky vahvistetaan. Suunnitelman tavoitteiden mukainen toiminta kirjataan asiakastietojärjestelmään ja tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti.

Arkisin palvelutalon asukkaat pääsääntöisesti osallistuvat työkeskuksen puolella tapahtuvaan työ- ja päivätoimintaan. Työ- ja päivätoiminta-ajat on määritelty yhdessä asiakkaan kanssa hänen toimintakykynsä huomioiden. Asiakkaan päiväohjelman sisällöt suunnitellaan asiakkaan toiveiden mukaisesti, mitkä selvitetään palautekeskusteluilla ja kyselyillä. Iltaisin ja viikonloppuisin palvelutalon puolella järjestetään erilaista vapaa-ajantoimintaa ja retkiä, joihin asukas voi osallistua oman kiinnostuksen mukaan.

Sampolassa asiakkaita kannustetaan aloitteellisuuteen ja palautetta kerätään jatkuvasti. Asiakkaiden mielipiteistä ollaan kiinnostuneita ja heidän ehdotuksiaan kuunnellaan. Asiakkaiden yhteisöllisyyttä tuetaan järjestämällä erilaisia yhteisiä tapahtumia ja toimintaa, joita suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa. Sekä asumisessa että työ- ja päivätoiminnan puolella on perustettu asiakasraadit, jotka yhdessä henkilöstön kanssa edistävät asiakaslähtöisen toiminnan kehittämistä. Asiakasraatien tavoitteena on tukea asiakkaan osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia toimintojen kehittämisessä. Asiakkaista koostuva asiakasraati ja heidän vetämiään asiakaskokouksia järjestetään palvelutalossa ja työ- ja päivätoiminnassa kuusi kertaa vuodessa. Yksi näistä kerroista on koko talon yhteinen kokous. Työ- ja päivätoiminnan asiakasraadissa on mukana edustajat jokaiselta työtoimintaosastolta. Asiakasraatien ja asiakaskokouksien ajankohdat suunnitella vuosikelloon.

Sampolassa ei tehdä rajoitustoimenpiteitä eikä käytössä ole rajoittavia välineitä, jotka rajaavat itsemääräämisoikeutta. Haasteellisissa asiakastilanteissa korostetaan ennaltaehkäisyä ja henkilöstön osaamista näissä tilanteissa. Itsemääräämisoikeussuunnitelma on laadittu ja siinä avataan itsemääräämisen käsitettä, Sampolan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteita ja menettelytapoja.

Palvelukeskus Sampolan palvelut ovat viittomakielisiä, mikä takaa sen, että asiakkailla on mahdollisuus ilmaista omia toiveitaan ja tulla ymmärretyksi omalla äidinkielellään. Käytössä on myös vaihtoehtoiset kommunikointitavat, jotka vahvistavat kommunikointia ympäristön kanssa.

Keskeistä on asiakkaan itsenäisen selviytymisen ja omatoimisuuden vahvistaminen kannustamalla, tukemalla, ohjaamalla tai avustamalla. Arjen ohjaustyön lähtökohtana on asiakkaan omien arvojen ja yksilöllisyyden kunnioittaminen. Arvolähtöisessä asiakastyössä asiakkaan ja työntekijän asema on tasa-arvoinen. Henkilöstöä koulutetaan hyväksyvään ja joustavaan asiakkaiden kohtaamiseen asiakkaan omaa vuorovaikutustapaa käyttäen. Asiakkaita ohjataan ottamaan vastuuta omasta hyvinvoinnista. Itsemääräämisoikeuden toteutumista tuetaan ja mahdollistetaan. Asiakas on mukana palveluiden toteuttamissuunnitelmien laadinnassa ja päivityksessä sekä RAI:n tekemisessä siltä osin. Palveluiden toteuttamissuunnitelma on hyvin asiakaslähtöinen.

Perehdytyksessä korostetaan erityisesti palvelukeskuksen arvojen mukaista työskentely- ja toimintatapaa. Työskentely on ammatillisesti kuntouttavaa, ystävällistä ja asiakkaan itsenäistä päätösvaltaa kannustavaa. Jokainen työntekijä toimii esimerkkinä uudelle työntekijälle siitä, kuinka asiakasta kohdellaan hyvin. Keskusteluissa ja palaverissa puhutaan asiakkaasta kunnioittavasti, itsenäisenä ja päätösvaltaisena henkilönä. Asiakirjojen merkinnät ovat tärkeitä sekä asiakkaan että hoitavan tahon oikeusturvan toteutumiseksi, sillä niiden perusteella voidaan tarvittaessa arvioida hoidon asianmukaisuutta.

Kotiin tuotettavien palveluiden ohjaajat toimivat asiakkaan kotona hänen itsemääräämistään kunnioittaen. Palvelusuunnitelmassa on määritelty palvelut, joita asiakkaalle tuotetaan. Asiakkaan itsemääräämisen edellytyksenä on, että hän on tietoinen palveluunsa liittyvistä asioista. Jos asiakas kieltäytyy hänelle tarjotusta tuesta, hänen kanssaan ensisijaisesti keskustellaan kunnioittaen hänen tahtoaan. Jokainen ohjaajan kunnioittaa asiakkaan oikeutta itsenäiseen päätöksentekoon. Ohjaajalla noustessa huoli asiakkaan turvallisuudesta tai kyvyistä selviytyä kotona, ohjaaja on velvollinen tekemään asiakkaasta huoli-ilmoituksen.

Palvelutarpeen arviointi

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

Asiakkaiden palvelutarve määritellään yhteistyössä asiakkaan, hänen sosiaalityöntekijänsä ja mahdollisesti omaisten sekä muiden asiakkaan toimijoiden kanssa palvelutarpeen arvioinnissa. Asiakas saa itse päättää ketkä muut toimijat hänen arviointipalaveriinsa osallistuvat.

Asiakkaan yksilöllisen tuen ja avustamisen tarve kirjataan asiakassuunnitelmaan palvelujen järjestämisvastuussa olevan hyvinvointialueen asiakasjärjestelmään. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma (asiakassuunnitelma) tarkistetaan säännöllisin väliajoin, jolloin asiakassuunnitelmaa tarkistettaessa otetaan huomioon asiakkaan toimintakyvyssä ja elämäntilanteessa tapahtuneet muutokset. Asiakkaan toimintakyvyn mukaisesti asiakas voi olla itse itselleen nimettyyn sosiaalityöntekijään yhteydessä suoraan. Myös palvelukeskus Sampolan ohjaajat voivat olla yhteydessä asiakkaan pyynnöstä sosiaalityöntekijään ja asiakkaan tuen tai palvelutarpeen muuttuessa. Tarkistamisessa arvioidaan myös sitä, miten palveluntuottajan palvelu vastaa asiakkaan tavoitteita.

Omaohjaaja

Asiakkaille nimetään omaksi ohjaajaksi ryhmävastaava, joka vastaa asiakkaiden asioiden hoitamisesta muun henkilöstön kanssa. Omahoitajuuden tavoitteena on luoda hyvä ja turvallinen yhteistyösuhde asiakkaan kanssa ja varmistaa asiakkaan tuen tarpeiden toteutuminen käytännössä.

Sotevalvontalain mukainen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § on kumottu sotevalvontalailla (741/2023, 29 §). **Sotevalvontalaki** (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta) (741/2023) on laki, joka koskee sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaa Suomessa. Lain tarkoituksena on varmistaa asiakas- ja potilasturvallisuus sekä laadultaan hyvät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut. Laki on tullut voimaan 1.1.2024 ja sen mukaan henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan toteutettavassa palvelussa. Koko työyhteisön asia on tunnistaa asiakastyön epäkohdat ja tuoda ne tiedoksi. Ilmoitusvelvollisuus koskee myös toisen työntekijän käyttäytymistä tai tapaa toimia. Henkilöstöpalavereissa keskustellaan useamman kerran vuodessa ilmoitusvelvollisuudesta.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia (esim. henkilön perusoikeuksien rajoittaminen vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa). Myös ilmeisestä epäkohdan uhasta tulee ilmoittaa. Kaltoinkohtelu voi olla fyysistä, henkistä, seksuaalista tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Asiakkaan kaltoinkohtelua on myös huono ja epäeettinen kohtelu, hoidon ja avun laiminlyönti sekä asiakkaan ihmisarvoa alentava kohtelu. Kyse on ennakkoivaan valvontaan painottuvista toimista, joiden tarkoitus on turvata ja taata erityisesti kaikkien haavoittuvimmassa asemassa olevien asiakkaiden hyvä hoito ja huolenpito ja edistää heidän hyvinvointiaan.

Ilmoitus tehdään kirjallisena esim. sähköpostitse, ja toimitetaan yksikön johtajalle, joka vastaa ilmoituksen eteenpäin toimittamisesta laissa määritellyllä tavalla. Ilmoitus toimitetaan myös tiedoksi Kuurojen palvelusäätiön palvelujohtajalle Jouni Riihimäelle, jouni.riihimaki@kpsaatio.fi. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei kohdistu

minkäänlaisia vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Epäkohdan tai uhan poistamiseksi aloitetaan välittömästi selvittely ja korjaavat toimenpiteet. Ilmoituksen voi tehdä myös anonyymisti.

Jos yksikön johtaja tai säätiön palvelujohtaja eivät ryhdy tarvittaviin toimenpiteisiin, tulee asia saattaa valvovan viranomaisen tietoon. Tällöin ilmoituksen jättäjä ja/tai vastaanottaja tekee asiasta ilmoituksen asiakkaan kotikunnan hyvinvointialueelle. Ilmoitukseen lisätään alkuperäisen ilmoituksen lisäksi tiedot siitä, koska ilmoitus jätettiin yksikön johtajalle tai säätiön palvelujohtajalle ja miten työnantaja on toiminut ilmoituksen saatuaan.

Tieto vakavasta ilmoituksesta menee yksikön johtajan tiedottamana toimitusjohtajalle. Yksikön johtaja vastaa myös tiedon välittämisestä palvelujen järjestäjätahoille, hyvinvointialueelle

Asiakkaat ja omaiset tuovat esille epäkohdat, poikkeamat ja riskit läheiskyselyissä, omaohjaajan kautta ja anonyymin palautekanavan kautta (verkkosivut). Niitä käsitellään mm. henkilöstön viikkokokouksissa.

Asiakkaan kohtelu ja oikeusturva

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

Palvelukeskus Sampolan 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.

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 uudelle työntekijälle esimerkkinä siitä, kuinka asiakasta kohdellaan hyvin. Yhteisissä keskusteluissa ja palavereissa puhutaan asiakkaista kunnioittavasti, itsenäisinä ja päätäntävaltaisina henkilöinä.

Asiakkaan tai omaisen ollessa tyytymätön saamaansa kohteluun, hoitoon tai palveluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus yksikön johtajalle, Maritta Ilolalle maritta.ilola@kpsaatio.fi. Asiakkaiden ja omaisten ilmoituskanava reklamaatioille löytyy Kuurojen palvelusäätiön sivuilta, www.kpsaatio.fi Asiakaspalautteen käsittelyssä noudatetaan palvelun tilaajan ohjeistusta. Muistutus käsitellään yksikön johtajan ja Kuurojen Palvelusäätiön palvelujohtajan toimesta kahden viikon kuluessa ja kirjallinen vastine toimitetaan asiakkaalle/omaiselle käsittelyn jälkeen mahdollisimman pian. Asiakaspalautteet ja muistutukset ja niihin tehdyt vastineet käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa. Kaikista palautteista ja muistutuksista arvioidaan toimintatapoja ja tehdään tarvittaessa korjaavia toimenpiteitä. Palvelukeskus Sampola muistutukset lähetetään tiedoksi hyvinvointialueelle valvonnan yhteyshenkilölle.

Sosiaaliasiavastaavapalvelut

Asiakas voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan, jos on tyytymätön saamaansa sosiaalihuollon palveluun tai kohteluun.

Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (sosiaalihuollon asiakaslaki) soveltamiseen liittyvissä asioissa. Sosiaaliasiavastaava neuvoo ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä sosiaalihuollon asiakaslain mukaisen muistutuksen tekemisessä.

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on myös neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa. Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, joka neuvoo, miten voit itse toimia

omassa asiassasi. Sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä tai myönnä etuuksia. Sosiaaliasiavastaavan toimivaltaan ei sisälly Kelan etuuksiin, työttömyysturvaan, eläkkeisiin tai edunvalvontaan liittyvät asiat.

Sosiaaliasiavastaavatoimintaa ohjaa laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023). Palvelu on maksutonta.

Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Palvelualue; Hattula, Hausjärvi, Hämeenlinna, Janakkala.

Sosiaaliasiavastaavaan saa yhteyden puhelimitse, sähköpostitse tai jättämällä yhteydenottopyynnön tekstiviestitse.

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavana toimii Satu Loippo. Sosiaaliasiavastaavan sähköpostiosoite: satu.loippo@omahame.fi

Sosiaaliasiavastaavan tapaamisesta sovitaan erikseen.

Sosiaaliasiavastaavan takaisinsoittopalvelu 036 293 210.

Yhteydenottopyynnön voi jättää myös tekstiviestitse numeroon 040 629 6190. Numeroon ei ole mahdollista soittaa tai laittaa multimediatekstejä.

Muiden kuin Kanta-Hämeen hyvinvointialueen asiakkaiden oman hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot ilmoitettu liitteenä omavalvontasuunnitelman lopuksi. Kaikkien asiakkaiden sosiaaliasiavastaavien nimet ovat myös yleisillä ilmoitustauluilla.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot

Kilpailu ja kuluttajavirasto www.kkv.fi

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu, palveluaika ma, ti, ke klo 9–12, to klo 12–15.

puhelin 09 5110 1200

Kuluttaja-asiat, Kuluttajaneuvonta

Kuluttajaneuvonta auttaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisissä kuluttajaoikeudellisissa ongelmissa. Tee ensin reklamaatio kirjallisesti yritykseen, jonka kanssa olet asioinut. Pyri neuvottelemaan sopivasta hyvityksestä. Jos valituksesi yritykselle ei tuota toivomaasi tulosta, ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan. Saat asiantuntijalta maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa. Lisää tietoa saat verkkosivuilta.

Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Tavoitteenamme on asiakkaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin ylläpitäminen ja edistäminen. Asumispalveluissa hyvä arki sisältää ohjattua sekä itsenäistä tekemistä. Asukasta tuetaan arjen askareissa hänen toimintakykynsä mukaan. Keskeistä on asiakkaan osallisuuden ja toimijuuden vahvistaminen kannustamalla, tukemalla, ohjaamalla tai avustamalla. Asiakkaita ohjataan ottamaan vastuuta omasta hyvinvoinnista. Itsemääräämisoikeuden toteutumista tuetaan ja mahdollistetaan. Arjen ohjaustyön lähtökohtana on asiakkaan omien arvojen ja yksilöllisyyden kunnioittaminen. Viittomakielinen palvelu mahdollistaa asiakkaille rikkaan kommunikoinnin omalla äidinkielellään. Viittomakielisyyys mahdollistaa viittomakielisille asiakkaille mahdollisuuden osallisuuteen ja yhteisöön kuulumisen.

Sampolan työntekijöitä on paikalla ympäri vuorokauden varmistamassa asiakkaan turvallisuuden tunteen sekä konkreettisen avun tarvittaessa vuorokauden ympäri. Asiakkaiden säännöllisen lääkityksen saannin varmistaminen on tärkeä ja vaikuttava tuki erityisesti asiakkaille, joilla on mielenterveydellisiä haasteita. Työntekijät toteuttavat yhdessä asiakkaan kanssa laadittua palveluiden toteuttamissuunnitelmaa, jossa on huomioitu asiakkaan tarpeet elämän eri osa-alueilla. Asiakkaiden palveluiden toteuttamissuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät esimerkiksi asiakkaan päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, osallisuuteen ja harrastuksiin. Palveluiden

toteuttamissuunnitelman laatimiseen osallistuu myös asiakkaan ohjaaja työkeskukselta ja siihen kirjataan asiakkaan tämänhetkiset tuen tarpeet sekä tulevaisuuden toiveet ja tavoitteet työssä. Asiakastietojärjestelmään kirjataan asiakkaan saamat tukitoimet ja osallistumiset mm. erilaisiin sosiaalisiin - ja virkistystapahtumiin. Näistä seurataan asukkaan tavoitteiden mukaisen toiminnan toteutumista ja osallisuutta.

Sampolassa järjestetään vuoden aikoihin ja juhlapyhiin liittyvää toimintaa sekä kaksi kertaa vuodessa kaikille asiakkaille koko talon isot juhlapyhään liittyvät juhlat. Viikoittain on erilaisia liikuntaa ja vapaa-aikaan liittyvää toimintaa niin päiväaikaisessa toiminnassa kuin asumispalvelussa ilta- ja viikonloppuisin.

Osa asukkaista saa henkilökohtaisen avustajan tunteja, mitä he käyttävät talon ulkopuolella tapahtuviin harrasteisiin. Tällaisia harrasteita ovat esim. uimassa käynti, kahvilareissut, kaupassa- ja pankissa asioinnit ja seurakunnan tilaisuudet. Ohjaajat auttavat tarpeen mukaan kaikissa järjestelyissä.

Kuurojen seurakunta järjestää Sampolassa yhteisöllistä ohjelmaa säännöllisesti. Asukkailla on myös mahdollisuus tavata kuurojen pappia tai diakonia henkilökohtaisesti.

Päivä- ja työtoiminta tuovat asiakkaiden arkeen sisältöä lisäten toimijuutta, osallisuuden ja merkityksellisyyden tunnetta. Samalla se tukee hyvinvointia päivärytmin ylläpitäjänä.

Palveluiden toteuttamissuunnitelma ja siihen liittyvät hoidon arvioinnit

Uuden asiakkaan tullessa palvelukeskus Sampolaan vastaava ohjaaja tai johtaja kertoo uuden asiakkaan jo tiedossa olevat tuentarpeet työryhmälle viikkopalaverissa. Ryhmävastaavien ja ohjaajien välisessä yhteistyössä arvioidaan asiakkaan vuorovaikutus- ja kommunikaatiotaidot, psyykkinen-, kognitiivinen ja fyysinen toimintakyky sekä päivittäistoiminnot. Havainnot jaetaan muulle työryhmälle viikkopalaverissa, jolloin asiakas saa mahdollisimman pian tarvitsemansa tukitoimet.

Palveluasumisen asiakkaalle tehdään kahden viikon sisällä asiakkaaksi kirjautumisesta RAI ID toimintakykyarvio ja yhden kuukauden sisällä palvelujen toteuttamissuunnitelma.

Palveluiden toteuttamissuunnitelmassa määritellään päivittäinen asiakkaan avun tarve ja keinot niiden saavuttamiseksi. Suunnitelma on rakennettu tukemaan arvolähtöisen ohjaustyön toimintaperiaatteita. Toiminnan lähtökohtana on asiakkaan omien arvojen ja tavoitteiden toteuttamisen tukeminen, toimintakyvyn ylläpitäminen ja kehittäminen.

Palveluiden toteuttamissuunnitelma tehdään palvelutarpeen arvioinnin perusteella Sampolassa laadittua palvelujen toteuttamissuunnitelmaa, jossa on huomioitu asiakkaan tarpeet eri elämän osa-alueissa. Teossa on mukana asiakas, ryhmävastaava ja ohjaaja asumisen sekä työtoiminnan puolelta. Omaiset tai muut läheisesti asiakkaan kanssa tekemisissä olevat henkilöt voivat olla asiakkaan toiveesta arvioinneissa mukana mahdollisuuksien mukaan aloitushaastattelussa, puhelinkeskustelussa tai muulla sovitulla tavalla. Asiakkaan tarpeiden tai voimien äkillisesti muuttuessa tehdään erillinen toimintakykyarvio toimintaterapeutin toteuttamana.

Palvelukeskus Sampolan palveluasumisen asiakkaiden toimintakykyä on alettu mitata maaliskuusta 2022 alkaen RAI ID-toimintakykymittarilla. Toimintakykyä mitataan ja palveluiden toteuttamissuunnitelma päivitetään RAI:n teon yhteydessä kaksi kertaa vuodessa tai aina kun asiakkaan tilanne niin vaatii. Arviointiin osallistuu kaikki asiakkaan kanssa työskentelevät toimihenkilöt havainnoimalla asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista terveydentilaa. RAI-arviointi toimii asiakkaan toimintakyvyn mittarina ja arvion tuloksien perusteella asiakas asettaa itselleen tavoitteet, joiden toteutumista seurataan puolivuosittein. Asiakas osallistuu RAI-arvioinnin tekemiseen aina niin itse halutessaan. Vastaava ohjaaja seuraa RAI-arviointien ja asiakkaiden palvelujen toteuttamissuunnitelmien toteutumista kyseiseen tarkoitukseen luodulla vuosikellolla.

Asiakkaiden tarvitessa säännöllistä ohjauksellista tukea, voidaan heidän kanssaan sopia vakituinen ohjausaika esimerkiksi kodin siisteyteen liittyen, jolloin ohjaaja tulee auttamaan asiakasta kodinhoidollisissa asioissa. Tehtävä

merkitään ylös asiakastietojärjestelmän sähköiseen kalenteriin, josta ohjaajat kuittaavat työn tehdyksi ja samalla asiakkaan tarvitsemasta sekä saamasta tuesta tulee merkintä asiakkaan asiakastietoihin. Näin varmennetaan asiakkaan saama riittävä tuki kyseisessä palvelussa.

Vastaava ohjaaja yhdessä ryhmävastaavien ja ohjaajien kanssa vastaa palveluiden suunnitelmien mukaisten palveluiden toteutumisesta asiakkaille. Moniammatillisen työyhteisön viikkopalavereissa tuodaan esille asiakkaiden RAI-arviointien ajankohdat sekä keskustellaan RAI-arvioinnissa ja palveluiden toteuttamissuunnitelmapalavereissa esiin nousseista asioista. Näillä toimintatavoilla varmistetaan, että palveluyksikön henkilökunta toimii asiakkaiden kanssa laadittavien suunnitelmien mukaisesti.

Työkeskukseen tulevalle uudelle asiakkaalle järjestetään tutustumiskäynti. Uuden asiakkaan tiedot kirjataan ensitetolomakkeeseen. Asiakas aloittaa 3-4 viikon määräaikaisella kokeilujaksolla tai opintoihin liittyvällä työharjoittelulla. Tänä aikana kartoitetaan asiakkaan taitoja, soveltuvuutta ja toiveita. Kokeilu-/harjoittelu jakson jälkeen asiakkaan verkosto kokoontuu päättämään jatkosta.

Työ- ja päivätoiminnan asiakkaille tehdään palveluiden toteuttamissuunnitelma koskien työ- ja päivätoiminnassa olemista. Uuden asiakkaan kanssa käydään läpi perehdytyslistan mukainen materiaali ja asiakas valitsee päivätoiminnan tarjottimesta ne oman mielenkiintonsa mukaiset ryhmät, joihin haluaa osallistua. Haastattelu, työtaitojen arviointilomake ja mielenkiinnon kohteiden kartoitus tehdään aina, kun uusi asiakas liittyy toimintaan. Tarpeen mukaan toimintaterapeutti tekee laajemman työ- ja toimintakyvyn arvioinnin tapaamalla asiakasta 2–5 kertaa yksilö- että ryhmätilanteissa. Arvioinnin työkaluina käytetään erilaisia itsearviointimittareita (esim. Kykyviisari, OSA tai FSQfin) sekä toiminnallisen tilanteen havainnointia (esim. MOHOST). Lisäksi motorista koordinaatiota, visuaalista hahmottamista ja visuomotoriikkaa voidaan testata Beery VMI -menetelmällä. Toiminnallinen tilanne valitaan asiakkaan mieltymykset ja työtehtävä huomioiden. Työ- ja päivätoiminnan ryhmävastaava seuraa omien asiakkaidensa palveluiden toteuttamissuunnitelmien säännöllistä päivittämistä vuosikellon avulla.

Asiakkaan omat toiveet sekä ohjaajien ja toimintaterapeutin havainnot ovat tärkeässä osassa asiakkaan palveluita, palveluiden toteuttamissuunnitelmaa ja päiväohjelmaa suunniteltaessa. Koko asiakkuuden aikana ollaan tiiviissä yhteistyössä asiakkaan omaisten ja asumispalveluyksikön kanssa.

Kotiin tuotettavien palveluiden tavoitteena on tukea asiakkaan mahdollisimman itsenäistä selviytymistä, fyysistä ja psyykkistä toimintakykyä sekä sosiaalisten suhteiden luomista ja ylläpitämistä. Asiakkaat saavat ohjausta ja apua yksilöllisten tarpeiden mukaan, jotka on määritelty asiakkaan ja hyvinvointialueen kanssa yhteistyössä pidetyssä palvelusuunnitelmapalaverissa. Tukiasiakkaiden palveluiden toteuttamissuunnitelma päivitetään asiakkaan kanssa puolivuositain tai aiemmin asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa. Kotiin tuotettavien palveluiden henkilökunta työskentelee arkisin pääasiassa klo 8.00–16.00 välillä. Palvelua on mahdollista saada myös ilta-aikaan ja viikonloppuisin tarpeen niin vaatiessa.

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Yhteistyöstä omaisiin sovitaan asiakkaan kanssa. Asiakkaalla on myös oikeus kieltää omien asioiden keskustelun omaisten kanssa. Asiakkaalta kysytään lähiomaista ja hänen yhteystietonsa tallennetaan asiakastietojärjestelmä Domacareen. Palvelukeskus Sampolassa järjestetään kerran vuodessa yhteinen tapahtuma kaikille asukkaille ja heidän omaisilleen. Henkilökunta tukee asiakkaan ja omaisten välistä yhteydenpitoa. Palvelukeskus Sampolassa ei ole vierailuaikoja, vaan omaiset ja läheiset ovat aina tervetulleita Sampolaan. Omaiset ja ystävät voivat myös yöpyä asiakkaan luona.

Asiakkailla ja heidän omaisillaan on tärkeä rooli palvelukeskuksen toiminnan sisällön kehittämisessä. Palveluiden laatua varmistetaan vuosittain tehtävällä asiakastytytyväisyys kyselyillä. Asiakkaille ja omaisille vuosittain tehtävien

tyytyväisyyskyselyiden tuloksia käytetään aktiivisesti toiminnan kehittämiseen. Omaisilla on suullisen palautteen lisäksi mahdollisuus kirjalliseen asiakaspalautteen antamiseen. Kaikki saadut palautteet käsitellään. Säätiön www-sivuilla on omaisten ja asiakkaiden palautekanava, minne palautteen voi antaa anonyymisti.

Työ- ja päivätoiminnan puolella työn laadun ja sen kehittämisen välineenä käytetään säätiön mittareiden lisäksi Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunnan (KVANK) tekemää Osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteerin itsearviointityökalua. Itsearviointi toteutetaan työ- ja päivätoiminnan puolella henkilökunnan kanssa keskustellen ja pohtien. Itsearvioinnin pohjalta asetetaan erilaisia tehtäviä, jotka edelleen kehittävät toimintaa kohti laatukriteereiden mukaista toimintaa.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakkailla on mahdollisuus arvioida palvelua. Asiakaskysely tehdään asumispalvelun, työ- ja päivätoiminnan sekä kotiin tuotettavien palveluiden asiakkaille. Asiakkailta ja omaisilta saadaan välitöntä palautetta palvelusta ja tyytyväisyydestä. Kyselyiden tuloksia käydään läpi yhdessä palvelukeskuksessa ja niiden pohjalta saatujen tietojen mukaan tehdään kehittämistoimenpiteitä laadun parantamiseksi. Jokainen saatu palaute on arvokas työn kehittämisessä ja laadun varmistamisessa.

Palvelukeskuksen asukkaiden, päivätoiminnan asiakkaiden sekä kotiin tuotettavien palveluiden asiakkaiden palautekysely tehdään vuosittain keväällä. Palautekysely on selkokielineen ja viittomakielineen. Kyselystä on tehty visuaaliset vastauskortit, jotka helpottavat asiakkaiden vastaamista. Kevään 2025 asiakastyytyväisyys kyselyn kaikkien asiakasryhmien kokonaistulos oli 4,31 /5.

Palvelukeskuksen asukkaiden läheisten ja omaisten palautekysely toteutetaan, joka toinen vuosi (tehty syksyllä 2025 ja seuraava syksyllä 2027). Omaiskyselyn 2025 asiakastyytyväisyys tulos oli 4,68/5.

Arjen ohjaustyössä voi syntyä tilanteita, joissa asiakkaan ja ohjaajan näkökulma eroavat toisistaan. Eriävä mielipide pyritään hoitamaan ensisijaisesti yhteisesti sopimalla ja keskustelemalla asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. On tilanteita, joissa on hyvä käydä keskustelua myös omaisen ja kotikunnan kanssa. Asiakaspalautteen käsittelyssä noudatetaan palvelun tilaajan ohjeistusta. Asiakaspalaute käsitellään palvelukeskusten esihenkilöiden toimesta kahden viikon kuluessa ja selvitys toimitetaan asiakkaalle käsittelyn jälkeen mahdollisimman pian. Saatua palaute käsitellään avoimesti ja rakentavasti yhdessä henkilöstön kanssa. Mietitään toimintatapoja ja käytänteitä peilaten saatua palautteeseen.

Palautekyselyiden tulokset käydään yhdessä henkilöstön kanssa läpi. Pohditaan ja kehitetään toimintatapoja ja käytänteitä palautteiden näkökulmasta. Kuurojen Palvelusäätiön www-sivuilla on sähköinen palautelomake, jossa voi antaa palautetta anonyymisti tai nimellä säätiön tai palvelukeskuksien toiminnasta.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1. Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Valvontalain 29 § mukaisesti sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimivien on toimittava siten, että palvelut toteutetaan laadukkaasti ja asianmukaisesti. Henkilöstö on ilmoitusvelvollinen huomatessaan epäkohdan tai mahdollisen uhan asiakkaan hoidossa. Työntekijän perehdytysvaiheessa kannustetaan tuomaan esille mahdollisia epäkohtia ja niiden uhkia. Epäkohdan tai mahdollisen uhan syyt käydään läpi työyhteisön kesken ja tehdään tarvittavia korjauksia toimintaan ja omavalvontasuunnitelmaan.

Kirjaamme kaikki asiakasta koskevat asiat Domacareen ja HaiPro- poikkeamien hallinta järjestelmään. Seuraamme lääkepoikkeamia, asiakkaiden käytöshäiriöitä, asiakkaan tapaturmia, läheltä piti tilanteita, henkilöstön työtapaturmia, laiterikkoja, tietoturvallisuutta ja asiakastyytyvyyttä.

Huoli-ilmoitus velvollisuus kotona asuvista asiakkaista

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisilla on velvollisuus tehdä sosiaalihuollolle ilmoitus, jos herää huoli asiakkaan voinnista ja pärjäämisestä tai jos epäillään asiakkaan joutuvan kaltoinkohdeksi kotona tai muussa ympäristössä. Huoli voi liittyä esimerkiksi elämänhallintaan, päihteiden käyttöön, toimeentuloon tai hyväksikäyttöön. Huoli-ilmoitus tehdään oman hyvinvointialueen sähköiseen järjestelmään. Sen voi tehdä nimettömänä tai omalla nimellä. Yhteystiedot Huoli-ilmoituksen tekemiseen löytyy Hyvinvointialueen verkkosivuilta. Jos arvioidaan että muutos tehtävässä palvelussa, palveluiden lisääminen tai muu muutos auttaa asiakkaan tilannetta, asia tuodaan hyvinvointialueen palvelutarpeen arviointiyksikköön tiedoksi, ja palvelutarve voidaan arvioida uudelleen tilanteen pohjalta.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien kirjaaminen ja käsitteleminen

HaiPro (sähköinen raportointityökalu sosiaali- ja terveydenhuollon potilas- ja työturvallisuutta vaarantavien tapahtumien ilmoittamiseen)

Säätiössä on käytössä HaiPro-raportointityökalu, jonka kautta henkilöstö tekee työssään havaitsemistaan vaaratapahtumista ilmoitukset. Käytössä ovat sekä asiakasturvallisuus- että työturvallisuusilmoitukset. Työntekijän tehtyä joko asiakasturvallisuusilmoituksen tai työturvallisuusilmoituksen asia siirtyy toimintayksikön vastuuhenkilön käsiteltäväksi. Hän vastaa ilmoituksen käsittelystä sekä mahdollisista toimenpiteistä, joihin ilmoituksen takia on ryhdyttävä omassa yksikössä. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi. Kaikki ilmoitukset käsitellään kahden viikon sisällä palvelukeskuskohtaisesti viikkopalaverissa ja tarvittaessa yt-toimikunnassa/palvelukeskuksen johtoryhmässä.

HaiProilmoituksen käsittely on ennalta ehkäisyä vastaavien poikkeamien sattumiselle, työmenetelmien uudelleen arviointia ja näihin perustuvia uusia 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.

Asiakaskohtaiset lääkepoikkeamat kirjataan Domacare-asiakastietojärjestelmään, niistä keskustellaan hoitavan lääkärin kanssa. Myös nämä lääkepoikkeamat kirjataan HaiPro-järjestelmään. Hyvinvointialueelle lähetetään yhteenveto HaiProista tarvittaessa.

HaiPro-järjestelmään pääsee säätiön sharepointin kautta (säätiön sisäinen tiedotuskanava). Perehdytyksessä on tuotu esiin, että myös läheltä piti-tilanteet raportoidaan, jotta myös niihin osataan etsiä ratkaisua ennakoivasti.

Säätiötasoisesti ilmoitukset käsitellään puolivuositain laajennetussa johtoryhmässä. Kuitenkin jos ilmoitusten kautta saadaan tietoa vakavista poikkeamista, ne käsitellään yksikössä sekä laajennetussa johtoryhmässä viivytyksettä. Lääkehoidon poikkeamat raportoidaan hyvinvointialueelle pyydettäessä.

Asiakkaan/omaisen vaaratilanneilmoitus

Kuurojen Palvelusäätiössä on käytössä ilmoituskanava, jonka kautta asiakkaat ja omaiset voivat tehdä vaaratilanneilmoituksia. Ilmoitusten käsittelystä vastaa keskustoimisto, joka selvittää asiaa viivytyksettä yhteistyössä kyseisen toimipisteen kanssa. Jokaiseen ilmoituksentekijään ollaan yhteydessä. Ilmoitusten säätiötasoinen koonti käsitellään puolivuositain laajennetussa johtoryhmässä.

Whistleblowing-ilmoituskanava

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

4.2. Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Vakavassa vaaratapahtumassa asiakkaalle on aiheutunut tai olisi voinut aiheutua vakavaa tai huomattavaa pysyvää haittaa, taikka hänen henkeensä tai turvallisuuteensa kohdistuu vakava vaara. Vakavaksi haitaksi katsotaan tyypillisesti kuolemaan johtanut, henkeä uhannut, pysyvään tai merkittävään vammaan, toimintaesteisyyteen tai -kyvyttömyyteen johtanut tilanne. Vakava vaaratapahtuma on myös tilanne, jossa uhka kohdistuu suureen joukkoon asiakkaita. Vakavat vaaratapahtumat käsitellään viipymättä. Työntekijät saavat perehdytyksessä ohjeistuksen vaaratapahtumien ilmoittamiseen sekä niiden jatkokäsittelyyn.

Kaikista vaaratapahtumista tehdään Haipro-ilmoitus. Haipro-ilmoitus menee yksikön johtajalle ja vastaavalle ohjaajalle sähköpostiin tiedoksi. Vakavat haittailmoitukset käsitellään välittömästi. Toimintayksikön johtaja vastaa, että käsittely ja selvittely aloitetaan välittömästi. Tapahtumatilanne keskustellaan ilmoituksen tehneen työntekijän kanssa ja vaaratapahtumassa olleiden henkilöiden kanssa. Mikä asia johti tilanteeseen ja mitä tapahtui ja millä seurauksilla. Vastuuhenkilö vie asian tiedoksi myös Kuurojen Palvelusäätiön toimitusjohtajalle ja palvelujohtajalle. Vastuuhenkilö informoi myös omaisia. Jos tilanne uhkaa asiakkaan tai työntekijän henkeä, ollaan välittömästi yhteydessä hätäkeskukseen 112 avun saamiseksi. Jos ei ole henkeä uhkaava tilanne, mutta tarvitaan kuitenkin lääkäripalveluita, ollaan yhteydessä terveysasemalle tai päivystykseen. Työntekijän ollessa kohteena, ollaan yhteydessä työterveyshuoltoon. Asiakkaalle ja omaisille järjestetään keskustelutilaisuus, jossa avoimella vuoropuhelulla keskustellaan tapahtuma auki. Tarvittaessa avustetaan asiakasta ja omaisia korvausvaatimusten selvittelyssä.

Vakavat poikkeamat ja vaaratilanteet raportoidaan välittömästi asiakkaan hyvinvointialueelle. Henkilöstölle järjestetään mahdollisuus käydä tapahtumaa läpi yhdessä henkilöstöpalaverissa ja oman esihenkilön kanssa. Työnohjaus tai työterveyshuollon työpsykologi voi auttaa myös tarvittaessa. Alkuelvittelyjen ja tiedottamisen jälkeen on aika miettiä, miten vastaava tilanne vältetään. Tehdään tarvittavat kirjalliset toimintaohjeet henkilöstölle ja varmistetaan, että tieto on saavuttanut henkilöstön yhteisissä palaverissa. Kuurojen Palvelusäätiön www-sivuilla on asiakkaan tai omaisen mahdollista tehdä vaaratilanneilmoitus, joka tulee palvelukeskuksen vastuuhenkilölle.

4.3. Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Toimintatapojen ja prosessien kehittäminen on keskeisintä työn arviointia ja kehittämistä. Isossa roolissa kehittämistyötä on eri kohderyhmille suunnatut palautekyselyt; asiakkaat, omaiset ja työntekijät. Toimintasuunnitelmien aiheet ja tarpeet nousevat esiin usein, kun haetaan uusia ja yhtenäisiä toimintatapoja työhön ja turvataan asiakas- ja työturvallisuus. Perehdytyksessä ja yhteisissä palaverissa tuodaan esiin henkilöstölle mahdollisuus vaikuttaa työn sisältöön. Työn lähtökohtana on aina asiakas- ja työturvallisuus.

4.4. Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Haiprot käydään viikkopalaverissa läpi. Mietimme yhdessä, mitä olisi voinut tehdä toisin ja mitä tästä opimme. Peilaamme toimintatapojamme kyseiseen poikkeustilanteeseen ja pohdimme korjaavia toimintoja. Arjen työssä näkyy muutoksen merkitys. Esihenkilöt ohjaavat korjaavien toimenpiteiden pohdintaa ja päätöksiä. Muutokset kirjataan toimintaohjeisiin ja tiedotus muutoksista tapahtuu sähköpostilla (muistiot jaetaan kaikille) ja työvuorojen vaihdon yhteydessä raporteilla. Vakavat poikkeamat vaativat välitöntä korjausta työtapoihin ja käytänteisiin.

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1.Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Esihenkilöiden vastuulla on perehdyttää henkilöstö omavalvonnan periaatteisiin ja toimintaan ja henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Läheltä piti -tilanteet, haittatapahtumat, vaaratilanteet, tapaturmat ja kaltoinkohtelu raportoidaan, sekä analysoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Riskien tunnistaminen ei ole vain kerran vuodessa tapahtuvaa toimintaa riskienarvioinnin taulukon laatimisessa ja päivittämisessä, vaan riskienarviointia tehdään jatkuvasti arjen työssä. Työyhteisöstä tulee esiin epäkohtia, laatupoikkeamia ja riskejä eri tavoilla, suullisesti suoraan esihenkilölle, yhteisessä palaverissa tai Haipro -järjestelmään nimellä tai anonyymisti.

Riskien hallintaa tehdään aktiivisesti henkilöstön kanssa. Jokaisella työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus, jos hän havaitsee epäkohtia tai ilmeisiä uhkia työssä tai asiakkaan hoidossa. Tavoitteena on minimoida työntekijään tai ympäristöön liittyviä riskejä, niin että asiakkaat saavat kaikkein parasta, turvallisinta ja vaikuttavinta hoitoa ja huolenpitoa.

5.2. Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Valvontalaissa säädetään palvelutuottajan ja palveluyksikön omavalvonnasta ja sen seurannasta, korostaen omaa vastuuta tuottaa asianmukaista ja laadukasta palvelua. Yksikön johtaja tarkistaa omavalvontasuunnitelman toteutumista ja puutteiden korjaamista. Seurannan tukena on omavalvontaohjelman seuranta raportti, jota julkaistaan neljän kuukauden välein Kuurojen Palvelusäätiön [www-sivuilla](http://www.sivuilla). Omavalvontaohjelman raportti tehdään säätiötasoisesti, siinä tuodaan esille palvelukeskuskohtaiset laatumittareiden tulokset.

Palvelukeskus Sampolassa 28.2.2026

Yksikön johtaja Maritta Ilola

Liite 1 Asiakkaiden sosiaaliasiavastaavat hyvinvointialueittain

Etelä-Pohjanmaan Hyvinvointialue

Palvelualue Alavus, Isokyrö, Kuortane

Voit lähettää yhteydenottopyynnön sosiaaliasiavastaavalle:

- OmaEP digipalvelussa (omaep.fi, linkki avautuu uuteen välilehteen).

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot: Henna Lammi

Puhelinajat: maanantaisin 12.30–14.00 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 8.30–10.00 puh. 06 415 4111 (vaihde).

Etelä-Savon Hyvinvointialue

Palvelualue Mikkeli, Savonlinna

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan puhelinnumero +358 443512818

Soittoaika maanantai -perjantai 9.00–14.00

Helsinki

Palvelualue koko Helsinki

Neuvonta puh. 09 3104 3355 ma–to klo 9.00–11.00

Suojattua sähköpostia voi lähettää sosiaali- ja potilasasiavastaavalle <https://securemail.hel.fi>

kautta osoitteeseen sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi

Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen.

Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki

PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat: Sari Herlevi ja Teija Tanska

Kymenlaakson hyvinvointialue

Palvelualue Kouvola

Sosiaali- ja potilasasiavastaava Taija Kuokkanen

Salpausseläntie 40 A, 45100 Kouvola, puhelinaika ma-to klo 9-12

Puhelin: 040 728 7313

Sähköposti: taija.kuokkanen@kymenhva.fi

Lapin Hyvinvointialue

Palvelualue Savukoski

Saat yhteyden potilas- ja sosiaaliasiavastaaviin puhelimitse arkipäivisin.

Puhelin: potilas- ja sosiaaliasiavastaava 040 506 0083 ja 0404823584

Länsi-Uudenmaan Hyvinvointialue

Palvelualue Kirkkonummi, Hanko, Espoo

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

Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).

Puhelin: 029 151 5838.

Sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Pirkanmaan Hyvinvointialue

Palvelualue Kangasala

Pirkanmaan hyvinvointialueella sosiaaliasiavastaavina toimivat Sanna Juurakko ja Taija Mehtonen

Puhelinnumerot 040 504 5249

Sosiaaliasiavastaavan puhelinaika Ma klo 9–11, Ti klo 9–11, Ke klo 9–11, To klo 9–11

Sosiaaliasiavastaavan sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaavan postiosoite: Hatanpääntie 3, 33900 Tampere

Pohjanmaan hyvinvointialue

Palvelualue Vaasa, Mustasaari Maalahti /Målax

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus, mikäli hän kokee saaneensa huonoa kohtelua tai palvelua. Muistutus voidaan tehdä Sosiaalihuollon asiakkaan oikeudet -sivulla olevalla lomakkeella.

Ota yhteyttä Sosiaaliasiavastaava Katarina Norrgård tavoitat ma-pe klo 8–14.

Puhelinnumero: 040 507 9303

Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

Käyntiosoite: Korsholmanpuistikko 44, 65100 Vaasa

Satakunnan Hyvinvointialue

Palvelualue Pori

Sosiaaliasiavastaava puhelin: 044 707 9132

Sähköposti (huomaa, että sähköposti ei ole suojattu): sosiaaliasiavastaava@sata.fi

Sosiaaliasiavastaava Jari Mäkinen

Vantaan-Keravan Hyvinvointialue

Palvelualue Vantaa

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat. Clarissa Kinnunen (toiminnan vastuuhenkilö) ja Satu Laaksonen

Puhelin 0941910230

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien puhelinajat:

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

Sähköpostiyhteydenotot: sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Varsinais-Suomen Hyvinvointialue

Palvelualue Turku, Lieto, Loimaa

Sosiaaliasiavastaavan tavoitat puhelimitse puhelinaikana. Puhelimeen vastaa vuorossa oleva sosiaaliasiavastaava.

Puhelin 02 313 2399

Sosiaaliasiavastaavien puhelinaika: ma-pe klo 10–12 ja 13–15

Yhteydenottopyynnön voit lähettää myös sähköpostilla sosiaaliasiavastaava@varha.fi

Paikalla Kauppatorin Monitorissa, Aurakatu 8, 20100 TURKU

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien palvelut, vain erikseen sovitusti tiistaisin ja torstaisin. Asiointi vain ajanvarauksella

