

Kuurojen Palvelusäätiö sr

Palvelukeskus Salmela

Omavalvontasuunnitelma 2025





## Sisällys

|                                                                                                     |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot .....</b>                                                   | <b>3</b>  |
| <b>1.1 Palveluntuottajan perustiedot .....</b>                                                      | <b>3</b>  |
| 1.2 Palveluyksikön perustiedot .....                                                                | 3         |
| 1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....                                          | 3         |
| <b>2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako .....</b>                | <b>6</b>  |
| <b>3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat .....</b>                         | <b>8</b>  |
| 3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen .....                                                      | 8         |
| 3.2. Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen .....                                                     | 9         |
| 3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi .....                                          | 9         |
| 3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....                                                         | 10        |
| 3.3. Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen .....                                        | 10        |
| 3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset .....                                                    | 11        |
| 3.3.2 Toimitilat ja välineet sekä toimitilojen käytön periaatteet .....                             | 18        |
| 3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....                                     | 19        |
| 3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö .....                                                 | 21        |
| 3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt .....                                      | 23        |
| 3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma .....                                                                   | 25        |
| 3.4. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen ... | 26        |
| 3.5. Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen .....          | 30        |
| <b>Sosiaaliasiavastaavapalvelut .....</b>                                                           | <b>33</b> |
| <b>4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen .....</b>          | <b>37</b> |
| 4.1. Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .....                                | 37        |
| 4.2. Vakavien vaaratapahtumien tutkinta .....                                                       | 38        |
| 4.3. Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä .....                                                | 39        |
| 4.4. Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano .....                                       | 39        |
| <b>5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi .....</b>                                                | <b>39</b> |
| 5.1. Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi .....                                      | 39        |
| 5.2. Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi .....                              | 40        |



## 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](mailto:info@kpsaatio.fi)

Toimitusjohtaja Anne Puonti 040 7521 030 [anne.puonti@kpsaatio.fi](mailto:anne.puonti@kpsaatio.fi)

Kuurojen Palvelusäätiössä henkilöstön sähköposti on muotoa [etunimi.sukunimi@kpsaatio.fi](mailto:etunimi.sukunimi@kpsaatio.fi)

### 1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palvelukeskus Salmela

Haankuja 4, 20380 Turku

040 5870 513 (ohjaajat 24/7)

Vastuuhenkilöt:

Yksikön Johtaja Kirsi Mattila 040 5870 514 [kirsi.mattila@kpsaatio.fi](mailto:kirsi.mattila@kpsaatio.fi)

Ryhmävastaava Salmela: Annamari Puurunen 044 7577 778 [annamari.puurunen@kpsaatio.fi](mailto:annamari.puurunen@kpsaatio.fi)

Ryhmävastaava kotihoito: Eija Pajunen 044 4934 087 [eija.pajunen@kpsaatio.fi](mailto:eija.pajunen@kpsaatio.fi)

### 1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

#### Palvelumuoto; asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan

Kuuroille, kuurosokeille ja muutoin kommunikaatiossa tukea tarvitseville.

- ympärivuorokautista palveluasumista, asiakaspaikkamäärä Salmelassa 14+1 paikkaa
- palveluasumista, Saga Kaskenniityssä 1 asiakas
- päivätoimintaa Salmelassa, 1-2 Salmelan ulkopuolista asiakasta
- kotiin annettavia palveluita, kotihoitoa, 19 asiakasta
- henkilökohtaista avustusta, 2 Salmelan asukasta

#### Toimintalupatiedot

Valviran luvan myöntämisaikajankohta,  
Dnro 32687 / 2017

**Palvelu, johon lupa on myönnetty**



- Luvanvaraiset palvelut/ Asumispalvelut/ Tehostettu palveluasuminen -muut vammaiset: 14 asiakaspaikkaa Lisätiedot: tilapäisesti 1 asukashuoneessa kaksi asukasta asukkaan, omaisten ja tilaajan toimesta.

#### **Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)**

- Ilmoituksenvaraiset palvelut/ Päivätoiminta/ Päiväpalvelut-muut vammaiset: 4 asiakaspaikkaa
- Ilmoituksenvaraiset palvelut/ Asumispalvelut/ Palveluasuminen -muut vammaiset: 4 asiakaspaikkaa
- Ilmoituksenvaraiset palvelut/ Kotiin annettavat palvelut, kotihoito

Soteri-rekisterissä on nähtävillä Salmelan tarjoamat palvelut. Soterin päivityksistä vastaa Säätiössä palvelujohtaja Jouni Riihimäki, [jouni.riihimaki@kpsaatio.fi](mailto:jouni.riihimaki@kpsaatio.fi)

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen asiakkaat asuvat palvelukeskuksessa. Palvelukeskuksessa on 15 asiakasta. Henkilökuntaa on paikalla 24/7. Kotihoidossa on 19 asiakasta ja he asuvat omissa kodeissa Turussa ja lähialueilla. Päivätoiminnassa on Salmelan asukkaiden lisäksi 2 asiakasta ja henkilökohtaisessa avussa 2 Salmelassa asuvaa asiakasta.

Palvelua tuotetaan asiakaskohtaisella suorahankinnalla ja ostopalveluna riippuen hyvinvointialueen sopimuksista. Myös itsemaksavana asiakkaana voi olla palveluiden piirissä. Palveluvalikoimamme mahdollistaa asiakkaan palvelutarpeen mukaisen palvelukokonaisuuden. Asiakkuudet ovat usein pitkiä.

Salmelan asiakkaat ovat Varsinais-Suomen - (Varha), Satakunnan - (Sata) ja Länsi-Uudenmaan (LUH) hyvinvointialueilta sekä Ahvenanmaalta. Suurin asiakasmäärä on Varhan hyvinvointialueelta, Salmelan sijaitessa Varhan alueella. Toiminnallamme on voimassa oleva vastuu- ja potilasvakuutus.

#### **Alihankintana / Ostopalveluna Salmelaan ostetut palvelut ja niiden tuottajat**

- Mehiläinen Lääkäripalvelut Oy, Salmelan asukkaiden lääkäripalvelu, Y-tunnus 2381727-5, 31.10.2025 asti
- Varhan järjestämä lääkäripalvelu ikääntyneille asiakkaille ympärivuorokautisessa palveluasumisessa alkaen 01.11.2025, jolloin Mehiläisen lääkäripalvelu päättyy.
- Saga Care Finland Oy, Saga Kaskenniitty Oy, Y-tunnus 2083761-7
- InHousePartners (IHP) siivouspalvelut, Y-tunnus 0802944-9
- ARE Oy, kiinteistöhuolto, Y-tunnus 0989493-6
- MV-jäähdytys Oy, Y-tunnus 2487661-3
- Kiinteistötahkola Oy, Y-tunnus 0503505-0
- Mehiläinen Ateriaali Oy, ateriapalvelut, Y-tunnus 2993584-6
- Verdis Oy, jätahuolto, Y-tunnus 2230771-6



- Loihde Trust Oy, 9Solutions hoitajakutsujärjestelmä, Y-tunnus 0863729-2
- Avarn Henkilöturvapalvelu / Guard alert, vartijapalvelu yöaikaan, Y- tunnus 0108013-7
- Presto Paloturvallisuus Oy, Sammutinhuolto, Y- tunnus 0520704-3
- Caverion Suomi Oy, Paloilmoitinlaitteiston tarkastukset, Y- tunnus 0146519-2
- KIWA Inspecta Oy, Paloilmoitinlaitteiston määräaikaistarkastukset, Y- tunnus 2047308-3
- AlluMedical Oy, Lääkinnällisten laitteiden vuosihuollot ja laiterekisteri, Y- tunnus 2712876-8
- Skanssin Apteekki, Lääkkeiden toimitus ja annosjakelu, Y- tunnus 2291452-4
- Suomen Terveystalo Oy, työntekijöiden työterveyshuolto, Y- tunnus 1093863-3

Ostopalvelujen tuottajia valitessa huomioidaan, että kyseisillä yrityksillä on toimiva omavalvonta ja riittävää osaamista palvelun tuottamiseen. Ostopalvelujen laatua seurataan säännöllisesti, palautekokoukset palvelutuottajien kanssa vähintään 6 kk välein. Välitön palaute puutteista tai palvelun laatu poikkeamista keskustellaan yrityksen kanssa, kunkin yrityksen oman palautekanavan kautta, sovitaan korjaavat - ja jatkotoimet sekä seuranta aikatauluineen.

Palvelumme tapahtuu läsnäolona kasvokkain. Digipalveluita on mahdollista hyödyntää jonkin verran yhteydenpidossa kotihoidon asiakkaiden kanssa. Etenkin silloin, jos tulee yllättäen tarvetta kontaktoida asiakas sovittujen käyntien ulkopuolella. Salmelan ulkopuolella asuvilla asiakkailla on mahdollisuus ottaa yhteyttä palvelukeskukseen puhelimitse viestein tai WhatsAppin videolla.

### **Toiminta-ajatus**

Palvelusäätiön toiminta-ajatuksena on edistää kuurojen ja kuurosokeiden ihmisten hyvinvointia, osallisuuttaja yhdenvertaisuutta tarjoamalla yksilöllisiä, moniammatillisia erityispalveluja. 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

- Palvelun tarjontamme 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

- ystävällisyys
- vastuullisuus
- joustavuus
- keskustelevuus
- huumorintajuisuus

Rakennamme hyvää arkea yhdessä asiakkaan kanssa; mahdollisuuksia tulla kuulluksi ja tuntea kuuluvansa yhteisöön sekä kehittämällä toimintaa asiakkaiden näkökulmasta huomioiden ympäristön ja toiminnan turvallisuus niin työntekijällä kuin asiakkaalla. Edistämme sosiaalisia vuorovaikutustilanteita ja tarjoamme asiakaslähtöistä virkistystoimintaa. Korostamme yksilöllisen palveluiden toteuttamissuunnitelman merkitystä. Panostamme henkilöstösuunnitteluun, työyhteisöjen hyvinvoinnin kehittämiseen, yhtenäisten toimintatapojen luomiseen ja henkilöstön koulutukseen.

Rai-arviointien vertailutiedoissa Salmelan asiakasrakenne poikkeaa jonkin verran vastaavien muiden julkisen ja yksityisen palveluntuottajien asiakasrakenteesta. Salmelan asiakkaiden hoitosuhteet ovat pidempiä kuin valtakunnallisella tasolla. Asiakkaamme voivat keskimäärin kognitioltaan ja ADL- H toiminnoiltaan (arkisuoriutumiseltaan) paremmin vertailtuna valtakunnalliseen tasoon.

Kuurojen Palvelusäätiön strategia on päivitetty 2022, se löytyy säätiön verkkosivulta [www.kpsaatio.fi](http://www.kpsaatio.fi)

#### 1.4 Päiväys

Omavalvontasuunnitelma on laadittu marraskuussa 2025 ja sisältää kaikki Salmelan tarjoamat palvelut.

## 2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvonnan vastuuhenkilöinä toimivat yksikön johtaja Kirsi Mattila [kirsi.mattila@kpsaatio.fi](mailto:kirsi.mattila@kpsaatio.fi) puh. 0405870514 ja ryhmävastaavat Annamari Puurunen [annamari.puurunen@kpsaatio.fi](mailto:annamari.puurunen@kpsaatio.fi) ja Eija Pajunen [eija.pajunen@kpsaatio.fi](mailto:eija.pajunen@kpsaatio.fi) vastaten omavalvontasuunnitelman päivittämisestä, seurannasta ja viestinnästä. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy yksikön johtaja Kirsi Mattila

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 Salmelan omavalvontasuunnitelma on nähtävillä palvelukeskuksen toimistossa ja palvelukeskuksen päiväsalissa, Haankuja 4, 20380 Turku, mistä se on omaisten ja vierailijoiden luettavissa ilman erillistä pyyntöä. Se on myös julkisesti nähtävillä Kuurojen Palvelusäätiön www-sivuilla [www.kpsaatio.fi](http://www.kpsaatio.fi). Asiakkaille ja heidän omaisilleen tiedotetaan uuden päivityksen ollessa valmis ja missä se on luettavissa.

### **Palveluille asetetut laatuavoitteet ja mittarit**

Kuurojen Palvelusäätiön palvelun laatua ohjaavat periaatteet:

- vuorovaikutus omalla kielellä tai muulla kommunikaatio keinolla
- osallisuus ja yhteisöllisyys
- itsemääräämisoikeuden tukeminen
- kuntouttava ote arjessa
- asiakasturvallisuus

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

1. Jokaisen asiakkaan kanssa haetaan kommunikointi keino, jolla vuorovaikutus onnistuu.

Mittarit:

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



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

Mittarit:

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

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

Mittarit:

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

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

Ei erillistä mittaria. Tulokset näkyvät muiden laatutavoitteiden yhteydessä.

5. Palvelumme ovat jokaiselle asiakkaallemme turvallisia.

Mittarit:

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

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 asetetut vaatimukset. Seurantaa ja arviointia

toteutetaan palvelun tilaajien auditoinneilla /valvontakäynneillä, asiakkaiden hoidon 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 niin palveluntuottajan kuin palveluyksikön osalta.

Salmela tekee yhteistyötä luotettavien alihankkijoiden kanssa. Säännölliset yhteistyöpalaverikäytännöt ja molemminpuolinen laadun seuranta takaavat laadukkaan ja toimivan tuloksen. Siivouspalvelu ja kiinteistöhoito ovat perehdytetty kuulo- ja näkövammaisten asiakkaiden kanssa huomioitaviin asioihin, esimerkiksi kulkureitit pidetään avoimina, ettei näkövammaisen törmää tavaroihin niihin liikkuesssa.

Yksikön johtaja vastaa alihankkijoiden toiminnan sopimuksenmukaisuudesta. Laadun seuranta on arjessa jatkuvaa. Toiminnan periaatteena on mahdollistaa jokaiselle turvallinen ja viihtyisä koti, jossa asiakas saa tarvitsemansa avun omanäköiseen arkeensa. Asumispalvelun tavoitteena on palveluun tyytyväiset asiakkaat ja läheiset sekä toiminnan jatkuva kehittäminen.

## 3.2. Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

### 3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Asiakkaan palvelu perustuu aina tiiviiseen yhteistyöhön asiakkaan kotikunnan hyvinvointialueen kanssa ja laadittuun palvelusopimukseen. Palvelusopimus määrittelee asiakkaan palvelun sisällön, keston, hinnan ja laskutusmuodon. Asiakkaiden palvelutarpeiden arviointipalaverit pidetään useimmiten moniyhteistyöpalaverina. Paikalla on asiakas, mahdollisesti hänen omaisiaan, edustajia Salmelasta ja hyvinvointialueelta. Asiakkaan ymmärretyksi tulemisen ja oikeusturvan toteutumiseksi palaverissa on paikalla aina viittomakielen tulkki. Yhteistyö ja tiedonkulku omaisten kanssa sovitaan aina asiakaskohtaisesti ja asiakkaan luvalla. Hyvinvointialueelle otetaan yhteyttä, mikäli asiakkaan voinnissa tapahtuu olennaisia muutoksia palvelutarpeessa ja tulee tarvetta päivittää palveluluokkaa tai muuttaa kotikäyntien määrää/sisältöä.

Salmelan asiakastietojärjestelmään Domacareen on kirjattu asiakkaan perustietoihin omalta hyvinvointialueelta sosiaalityöntekijän/palveluohjaajan yhteystiedot. Haasteena on hyvinvointialueiden henkilövaihdosten tiedon kulku Salmelaan. Hyödynnämme tietojen hakemisessa hyvinvointialueiden www-sivuja. Omaisten kanssa tehdään myös tiivistä yhteistyötä asiakkaan voinnin muutoksissa. Kotona asuvien asiakkaiden kohdalla yhteistyö



on erityisen tärkeää. Viranomaisyhteistyötä tehdään tarvittaessa, esim. yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten poliisin ja pelastustoimen kanssa.

Yhteistyötä tehdään myös eri vammaisjärjestöjen, kuten Kuurojen Liiton ja Suomen Kuurosokeat ry:n kanssa. Asiakkaita kannustetaan ja avustetaan osallistumaan heidän erilaisiin tapahtumiin. Asiakkaita avustetaan tapahtumien selvittelyissä ja toteutumisessa (esim. tulkki- ja taksitilaukset). Hengelliset asiat ovat monille asiakkaille tärkeitä ja yhteistyö Turun- ja Kaarinan seurakuntayhtymän kuurojen papin ja diakoniatyöntekijän kanssa on tiivistä. Salmelassa järjestetään kuukausittain viittomakielisiä kirkollisia tapahtumia, joihin kaikki asiakkaat ovat tervetulleita.

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](http://www.kpsaatio.fi)-sivuilta.

### 3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Salmelassa on valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma häiriötilanteissa toiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi. Tarkoituksena on turvata palvelukeskuksen toimintakyky ja asiakkaiden kannalta elintärkeiden toimintojen jatkuvuus myös häiriötilanteissa. 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 Kirsi Mattila ja ryhmävastaava Annamari Puurunen. 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 yhteisestä verkkokansioista, johon kaikki sähköpostin omaavat työntekijät pääsevät ja tulostettuna omavalvonnan yhteydestä liitteistä.

### 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 toiminnaltamme 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.

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

Palvelujen laatuvaatimukset tulevat pitkälti tilaaja tahon toimesta. Salmelan tulee täyttää nämä vaatimukset, jotta se voi tuottaa palvelut asiakkailleen. Laatuvaatimuksia ovat asiakkaiden osallisuus, asukaskokoukset, 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 esihenkilön johdolla henkilöstön kanssa ideariihiteknikalla. Riskipisteiden mukaisesti suuriin riskeihin puututaan heti, osaan tehdään suunnitelma ja aloitetaan toimenpiteet riskin vähentämiseksi tai poistamiseksi. Viimeksi arvioidut korkeimmat riskipisteet sai hälytysjärjestelmän ajoittaiset katkot ja talvinen liukkaus ulkona. Näihin puutteisiin on tehty korjausta huoltoyhtiön toimesta ja internetyhteyksiä / sisäverkkoa parantavilla toimilla.

### 3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

#### **Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta**

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 vuorovaikutustavalla. Asiakkaita ohjataan ottamaan vastuuta omasta hyvinvoinnista 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. Työvuorosuunnittelussa varmistetaan jokaisessa työvuorossa viittomakieltä osaavien ja lääkkeluvallisten 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.

Työskentely tapahtuu kuntouttavalla työotteella. Asiakasta kannustetaan suoriutumaan itse sen hetkisten voimavarojen mukaan päivittäisistä toimista ja motivoidaan fyysisen kunnon ylläpitämiseen. Kuuloon ja näköön liittyvistä apuvälineistä tiedotetaan ja niiden huoltoasioissa avustetaan. Terveystilaan ja ikääntymiseen liittyvät muutokset huomioidaan yksilöllisesti kohtaamistilanteissa.

Asiakkaille järjestetään virkistystoimintaa, tapahtumia ja retkiä tuomaan arkeen iloa ja vaihtelua. Toiminta voi olla yksilö- tai ryhmämuotoista. Myös kotihoidon asiakkaita kannustetaan kodin ulkopuolisille retkille, esimerkiksi kuurojen seurakunnan järjestämille, ja he ovat kutsuttuina Salmelan vuotuisiin elojuhliin ja muuhun mahdolliseen virkistystoimintaan Salmelassa.

Asiakkaiden yksilöllisiä harrastuksia tuetaan. Ohjaajat avustavat yhteydenpidossa omaisten ja ystävien kanssa WhatsAppin videoyhteyden avulla. Palvelukeskuksessa on langaton WLAN-yhteys.

Hoitohenkilöstö arvioi 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 Rain 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. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset.

Salmelassa asiakkaiden erikoisruokavaliot ja allergiat huomioidaan. Gluteenittomuus on mahdollista, kasvisvaihtoehto mahdollinen. Ruoka voi olla pehmeää tai soseutettua, juomat myös sakeutettuna, asiakkaan tarpeista lähtien. Kaikki ruoat ja juomat ovat laktoosittomia. Ruokien sisältö huomioidaan niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Myös uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuva ruokavalio osana monikulttuurista palvelua huomioidaan.

Palvelukeskus Salmelassa on jakelukeittiö. Ruokahuolto on järjestetty niin, että Salmelaan tuodaan ulkopuolisen palveluntuottajan valmistamat ateriat kerran päivässä. Ateriatoimittajana on Mehiläisen Ateriaali. Lounas tulee lämpimänä, päivällinen lämmitetään Salmelan keittiössä. Ruoat tilataan etukäteen viikoittain ruokapalvelua tuottavan tahon sähköisellä järjestelmällä.

Aamu- ja iltapalat ja päiväkahvi /välipala valmistetaan Salmelan keittiössä ohjaajien toimesta itse. Tästä koostuu yhteensä 5 ruokailukertaa ja sen lisäksi on mahdollisuus yöpalaan. Keittiössä työskentelevät Palvelukeskus Salmelan ohjaajat. Tarvittavat ruokatavarat hankitaan tukkuliikkeestä. Täydennysostoksia tehdään tarvittaessa myös läheisestä marketista. Ateriat nautitaan yhteistilassa, asukas voi halutessaan syödä omassa huoneessaan.

-Ateriat klo 7- 10, 11:30 – 12:30, 14:30 – 15, 17- 18, 19- 20. Tarvittaessa yöpala.

Ohjaajat huolehtivat Salmelan asukkaiden riittävästä ravinnon ja nesteen saannista. Annokset koostetaan lautasmallia noudattaen. Asukkailla on mahdollisuus oman tarpeen mukaan pyytää lisää ruokaa tai pienempää annosta. Ruokajuomien tarjoilusta huolehditaan. Ruokajuomina monipuolisesti eri vaihtoehtoina maitoa, piimää, vettä, mehua, asiakas itse valitsee juoman mieltymyksensä mukaan. Raporttiin kirjataan ruokailusta, jos asiakas syönyt tai juonut vain vähän, tämä huomioidaan seuraavassa työvuorossa esim. yöpalan antamisella. Tarvittaessa tilataan runsasenergistä ruokaa tai energiajuomia.

Asiakkaiden painoa seurataan kuukausittain, ja ryhdytään tarpeellisiin toimenpiteisiin. RAI arvioinnista saadaan myös tietoa yksittäisen asiakkaan ja yleisesti vertailutietona koko talon ravitsemuksen tilasta, ja tähän voidaan reagoida tarvittaessa. Jos ruoka ei jostain syystä maistu, houkutellaan asiakas nauttimaan vähintään proteiinipitoisia energiajuomia.

Osalle asukkaista omaiset tuovat ruokaostoksia tai asukkaat käyvät lähikaupassa ruokaostoksilla ohjaajien avustamana. Asukas itse päättää ostoksistaan, ohjaaja voi antaa ohjeita ostosten tekoon

**Saga Kaskenniityn palveluasumisen asiakas** (kotihoidon käynnit) käy ruokailemassa Saga Kaskenniityn ravintolassa. Aamu-, väli- ja iltapala tarvitsevat asiakas ostaa itsenäisesti. Ohjaajat opastavat terveelliseen ruokavalioon ja ruoan valmistukseen liittyvissä asioissa.

**Kotihoidon asiakkaat** asuvat omissa kodeissaan, joten ruokailut järjestetään asiakkaan toiveiden mukaan huolehtien, että asiakkaalla on mahdollisuus saada vuorokauden aikana tarvittavat ateriat.

Kotihoiton työntekijät arvioivat asiakkaan ravitsemustilaa, huomioivat erityisruokavaliot, lisäravinteiden tarpeet ja selvittävät mieliruuat. Asiakkaan ruokailun toteutumista valvotaan kotihoiton käyntien yhteydessä tarpeen mukaan (tarvittaessa MNA-testi). Asiakkaiden painoa seurataan kuukausittain, tarvittaessa viikoittain.

Kotihoito ei valmista lounasta/päivällistä, mutta asiakkaan on mahdollista ostaa valmiita aterioita kotiin joko omaisten, ateriapalvelun tai kauppapalvelun kautta. Kotihoiton työntekijä laatii kauppaliistan yhdessä asiakkaan kanssa huomioiden monipuolisen ja mieluisan ravitsemuksen toteutumisen. Kauppakassin kotiin tultua kotihoito avustaa tarvittaessa tuotteet kaappeihin. Ateriapalvelussa asiakas saa päivittäisen ruuan kotiin kuljetettuna. Kuljetus toteutuu kaksi kertaa viikossa, ateriat on jäädytetty. Kotihoito avustaa tarvittaessa aterian lämmityksessä, aamu-, ilt- ja välipalojen valmistelussa. Tarvittaessa ohjataan ruokapalvelun käynnistämisessä, sekä ohjataan ravitsemuksen ongelmissa, esim. energiansaantiin liittyen. Ruokailurytmiin ja erityisesti yöpaaston pituuteen kiinnitetään huomiota käynneillä.

## **Terveyden- ja sairaanhoito**

### **Palvelukeskus Salmelan asukkaiden terveyden- ja sairaanhoito**

Salmelan asukkaiden palveluiden toteuttamissuunnitelmassa on määritelty, millä tavalla huolehditaan asukkaan perushoidosta, mahdollisten pitkäaikaissairauksien ja muun ei-kiireellisen hoidon järjestämisestä. Palveluiden



toteuttamissuunnitelmat päivitetään säännöllisesti puolen vuoden välein ja tarvittaessa asukkaan voinnin muuttuessa. Jokaisella asukkaalla on nimetty kaksi omaohjaajaa, jotka vastaavat näistä.

Palvelukeskuksessa on ohje kiireellisen sairaalahoidon järjestämiseksi ja yllättävien kuolemantapausten varalle. Ohjeisiin tutustutaan perehdytyksessä, ja ne löytyvät tulosteina henkilökunnan toimistosta näkyvältä paikalta ja sähköisestä KJV verkkokansista ”Perehdytys”.

Palvelukeskus Salmelassa asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta on huolehdittu seuraavasti:

Palvelukeskus Salmelan asukkailla on ollut nimetty vastuulääkäri ostopalveluna Mehiläinen Lääkäripalvelut Oy:stä 31.10.2025 asti. Varhan kautta lääkäripalvelu on aloittanut 1.11.2025, Varhan lääkäri toimii Salmelan asukkaiden vastuulääkärinä, Varha ostaa palvelun Terveystalo Oy:stä. Lääkäri on säilynyt samana, vaikka palvelun tarjoaja on vaihtunut. Lääkärin kanssa on viikoittain ennalta sovittu puhelinaika ja kerran kuukaudessa lääkärinkierto. Säännölliset vuosikontrollit ja palvelusuunnitelmien päivitysten yhteydessä tapahtuva tilannekatsaus turvaavat asukkaan pitkäaikaissurannan ja hoidon. Tarvittaessa lääkäriin tai hänen sijaiseensa saa yhteyden yhteydenottopyynnöllä joko tekstiviestillä tai sähköpostilla. Asukkaiden kokonaisvaltaista terveydentilaa seurataan yhteistyössä vastuulääkärin ja muiden hoitavien tahojen kanssa.

Pääsääntöisesti laboratoriokokeet otetaan Palvelukeskus Salmelassa koulutettujen työntekijöiden toimesta. Kuvantamistoimenpiteen ja poliklinikka käynnit käydään omassa terveyskeskuksessa ja Varhan järjestämissä kuvantamispisteissä.

Asukkaiden suunhoito kuuluu jokaisen ohjaajan vastuulle. Osalla asukkaista on hammasproteesit ja osalla omat hampaat. Hampaidenpesu ja asianmukainen hoito on osa päivittäistä hoitotyötä. Asukkaat käyttävät pääsääntöisesti Varsinais-Suomen hyvinvointialueen julkista suun terveydenhuoltoa, muutamat asukkaat käyvät yksityisellä hammaslääkärillä ja käyttävät yksityisen hammashuollon palveluita. Tieto kunkin asukkaan suunhoidosta ja käytettävästä suun terveydenhuollosta löytyy asiakastietojärjestelmän asukkaan palvelun-toteuttamissuunnitelmasta.

Työntekijät toimivat saattajina tarvittavilla lääkäri- ja/tai tutkimuskäynneillä. Tarpeen mukaan asukkaalle varataan etukäteen viittomakielentulkki käynnin ajaksi. Lääkäri- ja/tai tutkimuskäynnillä työntekijän mukana olo on välttämätön, paitsi poikkeuksena, jos asukkaalla on omainen saattajana. Näin varmistetaan asukkaalle oikean tiedon saanti ja saadaan tarpeelliset tiedot ja ohjeet mahdollisia jatkotoimenpiteitä varten. Asukkaan pitkäaikaissairauden hoito ja seuranta kalenteroidaan asiakastietojärjestelmään sekä pöytäkalenteriin tiedonkulun varmistamiseksi.

Yhteistyö eri hoitotahojen, omaisten ja asukkaan itsensä kanssa edistävät asukkaan hyvinvointia.

Asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaava henkilö on:

Henkilö: Erikoislääkäri **Johanna Aavasalo**, Terveystalo

Sairaanhoitaja **Annamari Puurunen**

Puhelinnumero: 0447577778

Sähköposti: [annamari.puurunen@kpsaatio.fi](mailto:annamari.puurunen@kpsaatio.fi)



## **Kotiin annettavien palveluiden asiakkaiden, ja Saga Kaskenniityn palveluasumisen asiakkaan terveyden- ja sairaanhoito**

Kotihoidon, eli Palvelukeskus Salmelan kotiin annettavan palvelun asiakkaat käyttävät oman alueensa terveysasemaa. Kotihoidon työntekijä varaa lääkäriajat ja muut terveydenhuollon ajat, sekä tilaa viittomakielen tulkin vastaanotolle. Osalla on erikseen sovittu, että ohjaaja on mukana terveysaseman ja erikoislääkärin vastaanotolla. Tämä on osalle välttämätöntä, koska osalla viittomakielisistä asiakkaista suomen kielen taito on puutteellista ja voi olla lisäksi kognition haasteita, jolloin pelkkä tulkkaus ei riitä tilanteen ja ohjeiden ymmärtämiseen. Näin myös varmistetaan, että tiedonsiirto on oikeanlaista. Kotihoidon työntekijä huolehtii myös tarvittavista jatkohoidon järjestelämisestä esim. aikojen varaamisesta, sekä ohjaa lääkärin antaman ohjeistuksen toteuttamisessa.

Saga Kaskenniityn asiakas käyttää oman alueensa terveysasemaa. Kotihoidon työntekijän käydessä asiakkaan luona, hän varaa tarvittavat lääkäri- ja muut terveyden – ja sairaanhoitoon liittyvät ajat, esim laboratorioajat, ja tilaa tulkit ja taksikyydit.

Kotihoidon työntekijä huolehtii myös tarvittavista jatkohoidon järjestelämisestä, sekä ohjaa lääkärin antaman ohjeistuksen toteuttamisessa.

Kotihoidon ryhmävastaava:

Henkilö: Lähihoitaja **Eija Pajunen**  
Osoite: Haankuja 4, 20380 Turku  
Puhelinnumero: 0444934087  
Sähköposti: [eija.pajunen@kpsaatio.fi](mailto:eija.pajunen@kpsaatio.fi)

## **Lääkehoito**

### **Palvelukeskus Salmelan lääkehoito**

Palvelukeskus Salmelassa on laadittu lääkehoitosuunnitelma, joka on päivitetty Turvallinen lääkehoito-oppaan mukaisesti. Palvelukeskus Salmelan yhteistyöapteekkina toimii Skanssin apteekki. Apteekki toimittaa lääkkeet palvelukeskukseen sovitusti kerran viikossa keskiviikkoisin. Suurimman osan asukkaiden lääkkeet tulevat apteekista annosjakeluna, yksi asukas jakaa lääkkeensä itse. Vuorossa oleva lääkeluvallinen ohjaaja jakaa asukkaiden lääkkeet vuorokaudeksi lääkekoriin ja toinen lääkeluvallinen ohjaaja tarkistaa lääkejaon. Kaksoistarkistuksesta, lääkkeiden jakamisesta ja tarkistamisesta on laadittu seurantalomake.

Lääkkeet säilytetään lääkehuoneessa, erillisessä lukollisessa lääkekaapissa. Vuorossa oleva lääkevastaava, lähihoitaja tai sairaanhoitaja pitää lääkehuoneen avaimia mukanaan koko vuoron ajan. Lääkeavaimen kuittauksesta pidetään lomakeseurantaa. Kuluvan vuoron valmiiksi jaetut lääkkeet säilytetään palvelukeskuksen tiloissa lukollisessa kaapissa. Yhdellä asukkaalla on lukollisessa huoneessaan omat jaetut dosettinsa sekä osalla asukkaista on päivittäin käytössä olevia silmätippoja ja inhalaatioita huoneessaan. Työntekijät vastaavat lääkkeiden oikeasta säilyttämisestä, oikeasta antotavasta ja –ajasta asukkaalle.

Lääkehoidon toteuttamisessa riskeinä ovat lääkkeiden jako virheellisesti sekä LASA-lääkkeet eli look alike sound alike-lääkkeet, jotka muistuttavat nimensä mukaisesti toisiaan joko pakkaukselta, ulkonäöltään tai kuulostavat samalta. Asukkaiden päivittäiset lääkkeet tulevat apteekista valmiiksi annospusseissa, mikä helpottaa lääkkeiden jakoa ja minimoi LASA-lääkkeiden väärinjakamisen riskiä. Lääkkeiden kaksoistarkistus on tärkeä lisäys turvallisen lääkehoidon toteuttamisen kannalta.

Jokaiseen työvuoroon suunnitellaan lääkeluvallinen ohjaaja, joskus kuitenkin käy niin että lääkeluvallinen ohjaaja puuttuu esimerkiksi sairastumisen vuoksi. Työvuoroissa on aina ohjaajia, joilla on lupa antaa valmiiksi jaettuja lääkkeitä asukkaille, joten asukkaiden lääkehoito pysyy katkeamattomana. Jos lääkeluvallinen ohjaaja puuttuu, vastuuhjaajana lääkehoidon osalta toimii kotiin annettujen palveluiden ohjaaja, kunnes toisen vuoron lääkeluvallinen on saapunut paikalle.

Skanssin Apteekki toimittaa tilatut lääkkeet kerran viikossa Palvelukeskus Salmelaan. Lääkkeet vastaanottaa vuorossa oleva lääkeluvat omaava ohjaaja. Lääkkeiden vastaanotosta pidetään seurantaa lomakkeella.

### **Salmelan kotihoidon asiakkaiden lääkehoito ja Saga Kaskenniityssä asuvan asiakkaan lääkehoito**

Saga Kaskenniityn ympärivuorokautisen palveluasumisen asukkaan ja kotihoidon asiakkaiden lääkkeet tilataan Skanssin apteekista tai omainen toimittaa lääkkeet asiakkaan luokse. Lääkkeiden tilaus suoritetaan lääkkeenjaon yhteydessä. Lääkkeet jaetaan dosetteihin. Apteekista tulleet lääkkeet säilytetään Palvelukeskus Salmelan lukollisessa lääkekaapissa, lääkkeenjakopäivänä otetaan ko. asiakkaan lääkkeet mukaan ja viedään asiakkaan kotiin. Tällä hetkellä Sagan asukkaan lääkkeet jaetaan dosettiin Salmelassa ja säilytetään Salmelan lukollisessa lääkekaapissa. Kotisairaanhoitopäivänä dosetti toimitetaan asiakkaan kotiin.

Kotihoidon asiakkaiden lääkehoitovastuu jakautuu sen mukaan, miten ostopalvelua ostavan hyvinvointialueen kotihoidon ja asiakkaan kanssa on sovittu. Ne asiakkaat, keiden lääkehoitovastuu on Salmelan kotihoidolla, asiakas/omainen hakee tarvittavat lääkkeet apteekista tai kotihoidon työntekijä tilaa lääkkeet ja toimittaa asiakkaalle. Kotihoito hoitaa lääkkeen jaon dosettiin. Jos omainen tai asiakas itse hakee lääkkeet apteekista, kotihoidon työntekijä kirjoittaa muistilapulle haettavat lääkkeet ja/tai viestii asiasta omaista. Jos kotihoidolla on vastuu asiakkaan lääkehoidosta, kotihoidon työntekijä vastaa myös lääkelistan oikeellisuudesta ja ajantasaisuudesta.

### **Paloturvallisuus ja yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

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

Palvelukeskus Salmelassa on palo- ja pelastusviranomaisten ohjeiden mukaan tehty pelastussuunnitelma (Uskalla Auttaa Oy - päivitetty 5 / 2025), sisältäen 12/2024 päivitetyn poistumisturvallisuusselvityksen hyväksynnän (3 vuoden välein tehdään). Paloilmoitinjärjestelmän huolto ja tarkastus tapahtuu säännöllisesti vuosittain (Caverion Oy) ja Kiinteistöhuolto ARE testaa paloilmoitinlaitteiston kuukausittain. Alkusammutus- (viimeksi 2024) ja ensiapukoulutukset (viimeksi 2025) järjestetään kolmen vuoden välein. Palvelukeskuksessa on automaattinen sprinkler-sammutusjärjestelmä ja useita palo-osastoja. Palotarkastus on Salmelassa tehty viimeksi 1 / 2025.

Turvallisuuskävelyt Salmelassa tehdään useita kertoja vuodessa työsuojeluvaltuutetun kanssa ja kiinteistöhuoltoyhtiö on osassa mukana.

Turun kaupungin ympäristöterveydenhuollon elintarvikevalvonta tekee valvontakäynnit Salmelaan, viimeksi valvontakäynti toteutunut 14.6.2023, Turun ympäristöterveyden OIVA tarkastus.

Asiakkaan tilanteen vaatiessa, työntekijät tekevät ilmoituksen Digi- ja väestövirastolle edunvalvonnan tarpeesta. Asiasta neuvotellaan aina asiakkaan ja läheisen kanssa.

Työntekijät tekevät myös sosiaalihuoltoon huoli-ilmoituksen, jos huomaavat henkilön, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Kodin paloturvallisuuteen kiinnitetään huomiota kotihoidon 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. Asiakasta ohjataan asianmukaiseen ja turvalliseen keittiölieden ym. sähkölaitteiden käyttöön. Tarvittaessa avustetaan keittiön turvatekniikan hankinnassa. Jos asiakas terveydentilaltaan ei kykene huolehtimaan kodinkoneiden valvonnasta, opastetaan koneiden käyttö kotikäyntien yhteyteen. Tarvittaessa avustetaan kodin eri turvalaitteiden hankinnassa. Kotikäynneillä huolehditaan myös kulkureittien esteettömyydestä.

### **Salmelan asiakkaiden raha-asioiden hoito**

Salmelan asukkaan varoista huolehtiminen kuuluu ensisijaisesti hänelle itselleen, hänen omaiselleen (valtakirja) tai edunvalvojalle.

Palvelukeskus Salmelassa jokaisen asukkaan kanssa tehdään sopimus asiakasvarojen hoitamisesta. Sopimuksessa määritellään käteisvarojen käytön ja säilytyksen vastuut sekä laskujen hoitovastuut. Osa asukkaista hoitaa käteisvaransa itsenäisesti. Suurella osalla on käteisvarat ohjaajien toimistossa lukollisessa laatikostossa, ja niistä pidetään lompakkokirjanpitoa asukaskohtaisesti asiakashallintajärjestelmässä. Asukas saa ohjaajan avustuksella omaa rahaansa tarvittaessa käyttöönsä. Joko asukas hoitaa laskuasiansa itsenäisesti, tai hänellä on Digi- ja väestötietoviraston määräämä edunvalvoja tai asukkaan suostumuksella joku muu henkilö, yleensä omainen, joka hoitaa laskut.

Kotihoidossa ja Palvelukeskus Saga Kaskenniityn asukkaan asiakasvarojen säilyttäminen, käsittely ja seuranta on asiakkaan, omaisen, asianhoitajan tai edunvalvojan vastuulla. Kotihoidossa ei ole lupa käsitellä asiakkaan rahavaroja.

### 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.

Salmelan asukkaat ovat vuokralaisina asunnoissaan. He saavat itse sisustaa kotinsa mieleisellään tavalla, omaisten ja Salmelan työntekijöiden avustuksella. Salmelan asukkaiden omaiset saavat vapaasti vierailla Salmelassa asukkaan kodissa, vierailuaikoja ei ole. Myös yöpyminen asukkaan kodissa on mahdollista ja sovittavissa.

Salmelan asukkaat saavat vapaasti käyttää Salmelan yhteistiloja. Kaksi päivätoiminnan asiakasta käyttää asukkaiden kanssa päiväsalitilaa ja Salmelan vieras-WC tilaa päivätoiminnan aikana. Salmelassa on lisäksi kokoushuonetila, nk. punainen huone, mitä myös asiakkaat ja omaiset voivat käyttää sovittaessa. Pandemia-ajan kohtaamispaikaksi rakennettu lasiliukuovin eristetty tapaamistila on myös tarvittaessa ja sovittaessa omaisten ja asiakkaiden käytettävissä.

Palvelukeskus Salmela on rakennettu vuonna 2001. Rakennus on suunniteltu palvelutaloasunnoiksi viittomakielisille kuuroille ja kuurosokeille. Rakennuksessa on alun perin ollut 11 kpl yksiöitä ja 2 kpl kaksioita. Yksiössä on huone, keittonurkkaus sekä kylpyhuone ja wc. Kaksiossa on kaksi huonetta, keittiö ja kylpyhuone, jossa wc. Nykyisin toinen kaksioista on jaettu kahtia siten, että toinen puoli muodostaa pienen asukashuoneen ja toinen puoli sisältää yhden huoneen ja keittiön. Käytössä on yhteinen vessa. Kaikissa asuinhuoneissa on sammutuspeite. Palvelukeskus Salmelassa on yhteisiä ruokailu- oleskelu- ja saunatiloja sekä toimistotiloja ja pesula. Taloa ympäröi suuri piha-alue, joka rajoittuu osin metsään.

Palvelukeskus Salmelan ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaita on tällä hetkellä 15. Lisäksi yksi palveluasumisen asiakas asuu Saga Kaskenniityssä Turussa. Asuntona hänellä on kaksio, joissa on kaksi huonetta, keittonurkkaus, kylpyhuone, jossa wc ja lisäksi parveke.

Kotihoidossa hoitotyö tapahtuu asiakkaiden kotona. Tämän lisäksi kotihoidolla on toimipiste Palvelukeskus Salmelassa. Toimitilassa on ohjaajien käyttöön tarkoitettu toimisto-, ruokailutilat sekä wc-, suihku- ja pukeutumistilat. Toimistossa on hoitajien kirjaamiseen tarkoitettut tietokoneet, puhelimet mobiilikirjaamiseen, sekä erilaiset kotihoidossa tarvittavat tarvikkeet, verenpainemittarit, suojavälineet, ja esimerkiksi kotihoitolaukut.



Asiakkaiden kodeissa olosuhteet ovat vaihtelevia. Tämä asettaa haasteelliset lähtökohdat toiminnalle. Asiakkaan koti on paikka, jota kunnioitetaan. On tärkeää, että kotona hoitotyö mahdollistuu sekä asiakkaalle että ohjaajalle turvallisesti sekä edistää asiakkaan kotona pärjäämistä mahdollisimman pitkään. Mikäli kotiolosuhteet vaativat hoidon kannalta tai asiakkaan kotona asumisen tukemisen suhteen muutoksia, tulee suunnittelu ja toteutus tehdä yhdessä asiantuntijoiden kanssa. Tärkeintä on, että kotona on riittävän siistit ja puhtaat tilat toimia sekä turvalliset ja ehjät huonekalut. Myös apuvälineiden merkitys kotona tehtävässä hoitotyössä korostuu.

Kiinteistöhuollolla on tärkeä rooli pitää Salmelan kiinteistöä kunnossa, hoitaa laitteistot ja toimittaa asianmukaiset huollot. Salmelan vastuuhenkilöt ilmoittavat huoltoon puutteista Tampuuri järjestelmässä ja tarvittaessa suoraan puhelimitse. Kiinteistön lyhyen ja pitkän aikavälin suunnitelmat korjaustarpeista on tehty yhteistyössä Säätiön, huoltoyhtiö ARE:n ja kiinteistömanagerointiyhtiö Kiinteistötahkolan kanssa, ja se on kirjattu Tampuuri järjestelmään. MV jäähdytys huoltaa vuosittain ja korjaa tarvittaessa kylmä ja lämpölaitteet, laitekorjauksista on tehty työnjako ARE huoltoyhtiön ja MV jäähdytyksen kanssa.

Asiakkaiden yksityisyyden suoja on huomioitu mm seuraavilla tavoilla: Huoneet ovat asiakkaiden koteja, niihin mennään sisään aina asiakasta kunnioittavalla ja tavalla. Käytössä on viilku-ovikellot. Jos asiakas on näkövammaisen, huoneeseen mennessä hänelle ilmoitetaan paikalla olosta. Asiakkaan yksityisyyden suoja varmistetaan aina peseytymis- ja pukeutumistilanteissa omassa huoneessa tai suljetussa tilassa esim. kylpyhuoneessa. Asiakkaan muuttaessa Salmelaan häneltä kysytään kuvauslupa, ja tieto siitä kirjataan asiakastietojärjestelmään ja toimitaan sen mukaan.

Salmelassa on useilla ympärivuorokautisen asumisen asiakkailla sähköavusteinen palvelukeskuksen sänky käytössä. Huoneissa on myös apuvälineitä, joita käytetään avustamisissa ja siirtymisissä. Apuvälineiden huolto tapahtuu vuosittain ja vikojen ilmetessä tarvittaessa. Apuvälineiden käyttöopastus kuuluu työntekijän perehdyttämishjelmaan. Varhan laina-apuvälineiden huolto ja korjaukset hoitaa Varhan apuvälineyksikkö.

Salmelan siivouksen kemikaalit säilytetään alkuperäisissä pakkauksissa lukitussa tilassa. Käyttöturvatiiedotteet ovat saatavilla aineen läheisyydessä.

Palvelukeskus Salmelan tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit huomioidaan säännöllisillä tarkastuksilla. Lämpötila seurannat toteutetaan päivittäin ruoan, jää- ja pakastekaappien ja lääkehuoneen sekä lääkejääkaapin osalta. Toteutamme lämpötila seurannat asukashuoneissa ja yleisissä tiloissa (kiinteistöhuolto ARE), lämpötiloihin voidaan vaikuttaa kiinteistöhuollon toimilla ja ilmalämpöpumppujen käytöllä viilentämään tai lämmittämään tiloja. Valaistus huomioidaan, esimerkiksi jos lamppuja on palanut, yksikön johtaja tai ryhmävastaava tiedottaa huoltoyhtiötä tampuurijärjestelmässä 3 päivän sisällä tiedon saannista. Tampuurin sähköisen järjestelmän kautta ilmoitetaan huoltoyhtiölle kaikista kiinteistöön ja piha-alueeseen liittyvistä ongelmista, mm. lämpö-, vesi-, sähkö- ja ilmastointiin liittyvistä asioista. Salmelassa otetaan hygieniatilanteet neljä kertaa vuodessa, ja tehostetaan tarvittaessa hygienian liittyviä toimenpiteitä tulosten mukaisesti sekä kausi-influenssa aikana. Siivouksen palvelutuottajan (InHouse Partners) kanssa käydään vähintään 6 kk välein laadun seurantalaveri ja tilanteen vaatiessa annetaan välitöntä korjaavaa palautetta siivouksesta.

### 3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Palvelukeskus Salmelassa asiakastiedot kirjataan **DomaCare**- asiakastietojärjestelmään.

Tietojärjestelmään on pääsy yksilöidyllä käyttäjätunnuksella, joka on suojattu salasanalla. Käyttöoikeuden ja sen laajuuden määrittelee yksikön johtaja.

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

Asiakasryhmän tietosuojavastaavana toimii järjestelmän pääkäyttäjä **Janne Rintamäki**. Ohjelmiston teknisestä suojauksesta vastaa palvelun toimittaja **Invia Oy**. Palvelun tuottajan yhteyshenkilönä on Invian Oy:n toimitusjohtaja **Ilkka Jussila**.

Työntekijöiden henkilötietoja on työvuoro-ohjelmisto **Työvuoro Velhossa** ja hr-ohjelmisto **Mepcossa**. Palvelukeskus Salmelan johtajalla on laajat käyttöoikeudet näihin molempiin ohjelmiin. Salmelan johtaja Kirsi Mattila tai ryhmävastaava Annamari Puurunen vahvistavat työvuorolistat ja hyväksyvät palkat, ja heillä on käyttöoikeudet Työvuoro Velhoon listan suunnittelija ominaisuudessa. Myös kolmella muulla Salmelan ohjaajalla on listasuunnittelija oikeudet, he tekevät listayhteenvetoa autonomisessa listasuunnittelussa. Muilla työntekijöillä on oikeudet vain omiin tietoihin.

Asiakas- ja työntekijöiden henkilötietoja sisältäviä tiedostoja tallennetaan lisäksi Säätiön KJV – verkkokansioon.

Tietosuojasuunnitelmassa määritellään tietosuojaan liittyvät ohjeet ja vastuuhenkilöt ja -tahot. Tietosuojasuunnitelma päivitetään vuosittain, vastuuhenkilöt ovat palvelujohtaja **Jouni Riihimäki** [jouni.riihimaki@kpsaatio.fi](mailto:jouni.riihimaki@kpsaatio.fi) ja tietosuojavastaava Janne Rintamäki [janne.rintamaki@kpsaatio.fi](mailto:janne.rintamaki@kpsaatio.fi)

Tietojärjestelmien poikkeamista tulee henkilöstön ilmoittaa esihenkilölle ja hänen velvollisuutensa on olla välittömästi yhteydessä palveluntuottajan tietosuojavastaavaan. Tietojärjestelmiä tai laitteita ei saa käyttää ennen kuin ne on varmistettu turvallisiksi. Kuurojen Palvelusäätiössä on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste. Säätiötasoisessa tietosuojasuunnitelmassa määritellään tietosuojaan liittyvät ohjeet ja vastuuhenkilöt ja -tahot.

Sähköposti avataan vakituisille ja määräaikaikaisella työsuhteella oleville ja työsuhteen loppuessa se suljetaan. Asiakkaiden ja työntekijöiden henkilötietoja sisältävät tiedostot tallennetaan suljettuun, sisäiseen KJV-verkkoon. Verkossa kansioihin pääsyoikeudet on määritelty toimenkuvan mukaan. Henkilöstö- ja talouskansion oikeudet on vain yksikön johtajalla.

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

Henkilöstö suorittaa vuosittain tietosuoja- ja tietoturva sosiaalihuollossa – verkkokoulutuksen Awanicin alustalla.

Säätiössä on 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 Säätiön www sivuilla. Salmelan tietosuoja-asioista vastaa yksikön johtaja Kirsi Mattila 0405870514 [kirsi.mattila@kpsaatio.fi](mailto:kirsi.mattila@kpsaatio.fi)

Arkistolaissa arkistoinnin tehtävänä on varmistaa asiakirjojen käytettävyys 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 käytettävyys 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. Arkistoinnista vastaavat sairaanhoitaja Leena Sinervä ja ohjaaja Katja Varjus.

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

### 3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Kuurojen Palvelusäätiön tietosuojatyöryhmä arvioi mahdollisia tietoturvariskejä ja seuraa tietosuojaan kehittämiseen liittyvien toimenpiteiden toteuttamista Säätiössä ja palvelukeskuksissa. Koko henkilöstö on vuodesta 2024 alkaen suorittanut tietosuojapassin Awanicin kautta ja koulutus suoritetaan vuosittain. Tämä korvaa aiemmin Skhole oppimisalustan kanssa suoritettun tietosuoja- ja tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa-osion. Kaikki työntekijät ja opiskelijat allekirjoittavat salassapito- ja vaitiolositoumuksen, jossa sitoudutaan noudattamaan vaitiolovelvollisuutta. Tietosuojaosaaminen on tärkeä osa perehdytystä.

Kuurojen Palvelusäätiössä on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä, DomaCare. Kirjauksen tulee olla riittävän selkeä ja informatiivinen seuraavalle lukijalle. Jos kirjauksissa havaitaan joitain epäasiallisuuksia, esihenkilö keskustelelee asiasta kirjaajan kanssa. Henkilöstöpalavereissa ja kirjaamiskoulutuksissa käydään läpi myös asiallisen ja riittävän kirjaamisen kulmakiviä.

Uuden työntekijän perehdytyksessä käydään läpi kirjaamisen tärkeyttä ja läpinäkyvyyttä. Perehdytyksessä korostetaan asiakastietokirjausten periaatteita, esim. asiakkaan kunnioittaminen ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen. Perehdytyksessä käydään läpi myös tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä asioita. Opiskelijat kirjaavat työsuhteessa olevan ohjaajan tunnuksilla, hänen valvonnassa. Säätiössä on laadittu seloste henkilötietojen käsittelytoimista. Lisäksi Intranetissä (Sharepoint) on perehdytysohjeistus henkilöstölle tietotekniseen ympäristöön. Se on päivitetty 10/2024.

Uusien järjestelmien käyttöön otossa huolehditaan henkilöstön osaaminen. Koulutusta saadaan laitevalmistajilta ja esihenkilöiltä. Jos järjestelmissä, tietoliikenneyhteyksissä ja ohjelmissa havaitaan ongelmia, ollaan suoraan yhteydessä IT-tukeen, Service Desk Valkea Talo, Veli-Matti Paukkunen (mikrotukihenkilö), p. 050 350 6119. Tietoliikennekatkoksen sattuessa kaikista asiakkaista löytyy paperilliset perustiedot mm. läkelistoilla. Näillä turvataan asiakkaan tietojen siirto jatkohoitoon lähetettäessä tietoliikennekatkoksen aikanakin.

Domacaren ongelmissa yhteys pääkäyttäjään Janne Rintamäkeen [janne.rintamaki@kpsaatio.fi](mailto:janne.rintamaki@kpsaatio.fi) 044-3350685.



Tietoturvaan ja järjestelmiin liittyvissä poikkeamatilanteissa ja läheltä piti-tilanteissa henkilöstö tekee ilmoituksen Säätiön sisäisen ilmoituskanavan Intranetin kautta. Intranetissä on suora linkki tietoturva ja tietosuojapoikkeamalle. 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 vältytään. Tietoturvaloukkauksista tehdään välittömästi ilmoitus myös asiakkaan hyvinvointialueelle ja viedään tieto asiakkaalle ja omaiselle. Lisäksi asia viedään Kuurojen Palvelusäätiön johtoryhmään tiedoksi ja käsiteltäväksi. Salmelassa ei ole tullut tietoturvaan liittyviä ilmoituksia.

Asiakkuuden alkaessa asiakasta ja omaisia informoidaan asiakastietojärjestelmästä. Kirjaaminen on tärkeä osa asiakastyötä

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

Salmelassa on tallentava turvakamerajärjestelmä pihapiirissä ja lääkehuoneessa. Kameravalvonnasta on ilmoitus talon ulkopuolella ja lääkehuoneen ovesta, ja asiakkaille siitä on kerrottu suullisesti. Salmelassa on LoihdeTrust Oy:n 9Solutions hoitajakutsujärjestelmä. LoihdeTrust vastaa hälytinalaitteiden huollosta. Vikatilanteissa otetaan yhteys [palvelukeskus.trust@loihde.com](mailto:palvelukeskus.trust@loihde.com) tai vikapäivystysnumeroon 0290013080. Hälyttimien pariston vaihdot tekee Loihde, heidän järjestelmä valvoo automatiikalla paristojen latauksen astetta. Asukkailla on liiketunnistin, rannehälyttimet ja ovihälyttimiä, jotka on suunniteltu henkilökohtaisen tarpeen mukaan. Kaikissa ulko-ovissa ja sovituissa asunnon ovissa on myös hälyttimet. Kaikki hälytykset ohjautuvat ohjaajien gsm-puhelimiin, joka ilmoittaa myös kuka hälyttää ja missä. Hälytysjärjestelmä voi myös ilmoittaa, jos poistuu palvelukeskuksen tiloista. Hälytykset kuitataan aina hoidetuiksi ja vastaanotetuiksi.

Ohjaajilla on työssään mukana myös hälytyspainike, mistä hälytys menee muiden hoitajien puhelimiin, jolloin apua on saatavissa tarvittaessa. Lisäksi yöaikaan yöhoitaja kuljettaa mukanaan hälytintä, mistä hälytykset menevät yövartijalle (Avarn Security), vartija tulee auttamaan tarvittaessa.

Salmelan viittomakieliset ohjaajat voivat lähettää tekstiviestillä 112 hätäkeskukseen avunpyynnön, aiemmin palvelu oli rekisteröitävä puhelimiin, mutta 2025 palvelu on suoraan käytössä.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintaa seurataan päivittäisessä arjessa ja mahdolliset viat ilmoitetaan esimiehille tai suoraan hälytyksistä vastaavalle yritykselle, minkä vastuulla laitteiden toiminta on. Ilmoitukset laitteista viedään eteenpäin, huolto ja korjaaminen tapahtuvat laitetoimittajien tai kiinteistöhuollon suorittamana. Asukkailla on huoneissa palohälytys ja ovikello täristimenä sekä vilkkuvalona. Salmelaan on asennettu sprinklerijärjestelmä 2024 kesän aikana.

Kotihoidon asukkailla on osalla käytössä turvapuhelin tai oma kännykkä, jolla he saavat yhteyden kotihoidon työntekijään. Ulkoisen uhan kohdistuminen työntekijään kotikäynnillä tai siirtymisissä, on mahdollista palveluntuottajasta riippumattomista syistä. Ohjaajilla on puhelin aina mukana, jolla voi pyytää apua. Kotiin annettavat palvelut ajoittuvat on klo 7-21 välille.

### 3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

#### Hygieniakäytännöt

Noudatamme toiminnassamme Varsinais-Suomen hyvinvointialueen hygieniaoheistusta. Suositus hoitoon liittyvien infektioiden torjunnasta Varsinais-Suomen hyvinvointialueella, julkaistu 6.3.2023.

[https://hoito-ohjeet.fi/fi/Ohjepankki/VSSH/Suositus hoitoon liittyvien infektioiden torjunnasta.pdf](https://hoito-ohjeet.fi/fi/Ohjepankki/VSSH/Suositus%20hoitoon%20liittyvien%20infektioiden%20torjunnasta.pdf)

Suosituksessa on myös sairaalaan liittyvien toimintojen ohjeistusta, mutta ympärivuorokautisessa palveluasumisen yksikössä erityisesti käsihygieniä, suojainten käyttö, rokotussuojasta ja henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen nousee tärkeiksi osa-alueiksi.

Salmelassa löytyy hygieniaan liittyvä ohjekooste kvj – verkkokansioista ”perehdytys - hygienia”

Palvelukeskuksessa on varauduttu yllättäviin ja vakaviin infektioiden hyvällä suojavarusteiden määrällä. Vastuuhenkilö huolehtii, että hengityssuojia, suojaesiliinoja, kenkäsuojia, suojakäsineitä sekä desinfektioaineita on riittävästi. Salmelassa on laadittu toimintaohje vakavien infektioiden varalle sekä valmiussuunnitelma.

Mahdolliseen lisääntyneeseen hoidontarpeeseen vastataan siten, että pyritään rekrytoimaan lisää tuntityöntekijöitä. Varaudutaan tarvittaessa vuosiloman siirtoihin. Tarvittaessa joustetaan työvuoroissa. Pidennetyt työvuorot ovat mahdollisia. Kertyneet ylityöt, joita ei saada tasoittumisjaksossa tasattua, maksetaan rahana. Henkilöstöä informoidaan valmiussuunnitelmasta henkilökuntakokouksissa.

Seuraamme Palvelukeskus Salmelassa RAI-LTCF-palauteraportista virtsatieinfektiomittaria. Mittari näyttää mittausajanjakson aikana olleet virtsatieinfektiot prosentteina asukasmäärästä. Viimeisen RAI-LTCF-palauteraportin mukaan virtsatieinfektioita oli nolla prosenttia.

#### Infektioiden torjunta

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

Asukkaiden infektioista ja antibioottikuureista pidetään seuranta. Infektio, lääkekuuri, päivä ja huoneen numero merkitään lääkehuoneessa olevalle ”Infektioiden seuranta”- lomakkeeseen. Lomakkeelle merkintä on jokaisen työntekijän vastuulla, infektioiden koonti ja raportointi on sairaanhoitajien vastuulla. Jos infektioita on toistuvasti, seurantalomakkeen avulla pystytään kartoittamaan leviämistä ja paneutumaan infektion leviämisen syihin. Tarvittaessa otetaan yhteyttä TYKS infektion torjuntaan.

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

[HARVI-verkkoilmoitus](#)

**Palvelukeskus Salmelan siivous on toteutettu seuraavasti:**

Maanantaista perjantaihin siivouksesta vastaa **InHouse Partners Turku Oy**.

Hygicult TPC pintahygieniatesti suoritetaan 4x vuodessa (tammi-, huhti-, heinä- ja lokakuussa). Hygieniatestiä käytetään mikrobiologisen puhtauden seurantaan, kokonaisbakteerimäärän osoittamiseen.

Kotihoidon asiakkaiden tilat siivoaa asiakas itse tai siivouspalvelu, joka käy kahden viikon välein. Ohjaajat pitävät yllä yleissiisteyttä jos asiakas ei siihen itse kykene (mm. keittiön pinnat, roskien vienti, tiskaus, roiskeiden pyyhintä, pyykkihuolto).

Työntekijä perehdytetään työsuhteen alussa puhtaanapidon ja pyykkihuollon osalta, muiden työtehtävien osa-alueiden yhteydessä.

Henkilökunnalle annetaan tarvittaessa lisäkoulutusta hygieniasta. Koulutusta Salmelassa on toteuttanut TYKS:n Varhan hygieniahoitaja **Rami Ekman**.

Palvelukeskus Salmelan asukkaat rokotetaan vuosittain kausi-influenssarokotuksella. Koronarokotukset hoidetaan valtakunnallisen suosituksen mukaan. Rokotushalukkuus varmistetaan aina asiakkaalta, tarvittaessa myös omaisten ja lääkärin kanssa arvioidaan rokotettavuutta. Salmelan asukkaiden korona- ja kausi-influenssarokotukset hoidetaan yhteistyössä Varhan kanssa. Varhan työntekijät tulevat rokottamaan asukkaan Salmelaan ja kirjaavat ajantasaisesti rokotukset annetuksi potilastietojärjestelmään. Saga Kaskenniityn asukkaalta ja kotihoidon asukkailta kysytään rokotushalukkuutta ja rokotuksille varataan aika asiakkaan omalta terveysasemalta.

Ruoan valmistamisen ja tarjoilun kanssa tekemisissä olevien työntekijät toimittavat työsuhteen alkaessa salmonellatodistuksen työnantajalle.

Palvelukeskuksessa on tarttuvien virustautien suojautumiseen varauduttu, henkilöstölle löytyy suojaimia riittävästi. Esihenkilöt ja Salmelan hygieniavastaava seuraavat suojavarusteiden kulutusta ja reagoivat ennakoivasti lisähankintoihin tuotteiden kulutuksen lisääntyessä. Tällä hetkellä suojavarusteita on riittävästi. Infektioiden torjuntaan liittyvissä asioissa voi konsultoida Varhan Infektioiden torjuntayksikön hoitajia, 050 5947181 tai 0401627267, Salmelalle siellä nimetty yhdyshenkilö on hygieniahoitaja Rami Ekman. Hygieniahoitajat tekevät myös käyntejä työpaikalle perehdyttämään henkilöstöä suojautumiseen ja infektioiden torjuntaan liittyvissä asioissa.

Palvelukeskuksen jätehuollosta vastaa Verdis Oy. Jätehuoltoon on laadittu toimintasuunnitelma, jossa on kiinnitetty huomiota lajitteluun. Pahvi-, muovi-, lasi-, paperi- ja metallijäte lajitellaan sekajätteestä. Jäteastiat tyhjennetään sovitusti. Kuurojen Palvelusäätiöön on laadittu henkilöstölle ympäristösuunnitelma.

Kotihoidon asiakkaita tuetaan jätteiden lajittelussa. Kotikäynneillä avustetaan tarvittaessa roskien viennissä jäteastioihin.

Tartuntavaarallisia jätteitä Salmelassa tulee injektioneuloista ja ruiskuista. Käytössä on riskijäteastiat lääkehuoneessa. Täydet astiat palautetaan apteekkiin kuten muukin lääkejäte. Verinäytteiden otossa on käytössä turvaneulat. Pistostapaturmissa on toimintaohjeet, Terveystalolta saadaan myös jatkohoito-ohjeet. Kaikista pistostapaturmista tehdään aina Haipro ilmoitus. Salmelan hygieniavastuuhenkilönä on kotihoidon ryhmävastaava lähihoitaja Eija Pajunen [eija.pajunen@kpsaatio.fi](mailto:eija.pajunen@kpsaatio.fi)



### 3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoitosuunnitelman sisältö noudattaa STM:n Turvallinen lääkehoito –opasta. Suunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vuosittain tammi-helmikuun aikana 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 vastuu sairaanhoitaja sekä Salmelan johtaja. Lääkehoitosuunnitelman laadinnassa tehdään moniammatillista yhteistyötä palvelukeskus Salmelan asukkaiden omalääkärin sekä yhteistyöapteekin kanssa.

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

### 3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Laiteturvallisuus on osa omavalvontaa ja tärkeä osa perehdytystä. Terveysdenhuollon laitteiden ja tarvikkeita koskeva ohjaus ja valvonnan vastuuviranomainen on Fimea. Terveysdenhuollon laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä sisältyy merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen otetaan omavalvonnassa huomioon. Terveysdenhuollon laitteiden laiterekisteriä ylläpitää AlluMedical Oy, mikä hoitaa myös laitteiden säännölliset vuosihuollot (helmi- maaliskuu) ja huollon tarpeen vaatiessa.

Palvelukeskus Salmelassa on käytössä seuraavia terveysdenhuollon laitteita ja tarvikkeita: Pyörätuoli, rollaattori, suihkuvuode, suihkupyörätuoli (kallistettava), hoitosängyt (8kpl), siirtovyö, potilasnostin (2kpl), seisomanojanostin, defibrillaattori, pyörätuolivaaka, henkilövaaka (2kpl), imulaite, CRP-Hb yhdistelmälaite, refleksivasara, verensokerimittari (3kpl), kuumemittari (2kpl), korvakuumemittari, verenpainemittari digitaalinen (4kpl), verenpainemittari manuaalinen, stetoskooppi, happisaturaatiomittari, korvalamppu.

Toimintakykyarvioiden avulla selvitetään asukkaiden apuvälinetarve. Ohjaajat ovat yhteydessä hyvinvointialueen apuvälinelainaamoon, josta lainataan asiakkaan tarvitsemat apuvälineet. Ohjaajat opastavat asiakasta apuvälineiden oikeaan käyttöön. Apuvälineiden käyttöä seurataan ja tarvittaessa kannustetaan ja ohjataan, jos käytössä on ongelmia. Jos näissä apuvälineissä ilmenee vikaa tai puutetta, otetaan yhteys apuvälinelainaamon huoltoon.

Salmelan terveysdenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa  
Sairaanhoitaja **Leena Sinervä**

Osoite Palvelukeskus Salmela, Haankuja 4, 20380 Turku

044 4915 199 [leena.sinerva@kpsaatio.fi](mailto:leena.sinerva@kpsaatio.fi)

### **Terveysdenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehtävä vaaratilanneilmoitusvelvollisuus:**

Terveysdenhuollon laitteiden ja välineiden käyttöön liittyvä ohjeistus käydään läpi perehdytyksen aikana. Laitteiden ongelmista työntekijät ilmoittavat välittömästi palvelukeskusvastaavalle tai sairaanhoitajalle. Huolto tilataan välittömästi arvioimaan tilanne. Huoltosopimus Salmelan laitteista ja välineistä on tehty AlluMedical Oy:n kanssa, vuosihuollot ja muut tarvittavat huollot toteutetaan sänkyihin, potilasnostimiin ja muihin apuvälineisiin. Työntekijät tekevät lääkinnällisten laitteiden vikatilanteissa myös ilmoituksen Fimeaan, ilmoituslomakkeita löytyy ohjaajien toimiston lomakekansiosta. Ilmoitus lähetetään sähköpostitse [laitevaarat@fimea.fi](mailto:laitevaarat@fimea.fi). Ilmoituksen voi toimittaa myös postitse. Ilmoituksen voi tehdä sähköisenä [www.fimea.fi](http://www.fimea.fi) lääkinnälliset laitteet / laitteet sosiaali- ja terveydenhuollossa / vaaratilanteista ilmoittaminen.

[https://fimea.fi/documents/147152901/159465842/Laak\\_lait\\_vaaratilanneilmoitus\\_WS.pdf/9eb5e53f-8e08-da00-80eb-ba7c9cbf8982/Laak\\_lait\\_vaaratilanneilmoitus\\_WS.pdf?t=1718864016012](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](mailto:laitevaarat@fimea.fi)

### **3.4. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen**

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

Henkilöstöpolitiikan kulmakiviä ovat 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.

Palvelukeskus Salmelassa on 2025 lokakuussa 2 sairaanhoitajaa AMK, 13 lähihoitajaa, 3 lähihoitaja- oppisopimus koulutettavaa, yhteensä 18 ohjaajaa asiakastyössä. Vastuuhenkilönä toimii yksikön johtaja (fysioterapeutti). Säätiössä henkilöstön ammattinimike on ohjaaja. Ohjaajilla on sosiaalialan- tai terveydenhuollon koulutus. Henkilöstöluettelo löytyy erillisenä soterin vaatimusten mukaisena.

Salmelassa 3,0 henkilötyövuotta kohdistuu kotihoitoon, Kotihoidon ja Salmelan ympärivuorokautisen palvelun hallintoon molempiin yksi henkilötyövuosi. Saga Kaskenniityssä asuva asiakas kuuluu Salmelan kotihoidon työn piiriin, osa hänen palveluistaan ostetaan Saga Kaskenniitystä.

Sairaanhoitajat vastaavat pääsääntöisesti lääkehoidosta ja asiakkaiden terveydenhuollosta ja sairaanhoidollisista tarpeista. Salmelan lähihoitajat hoitavat lääkehoitoa myös lääkelupiensa edellyttämällä tavalla, hoitavat asiakkaiden terveyden ja sairaanhoitoa, tekevät terveydentilan seurantaa, sekä avustavat ja ohjaavat asiakkaiden arkea, ruokailuja, hygieniää, harrasteita, ja tekevät verkostoyhteistyötä asiakkaiden asioissa (mm. kuurojen



seurakunta, kuurojen liitto ja –yhdistysasiat, monialainen yhteistyö, omaiset). Lähihoitajaoppisopimuslaiset avustavat hoitotyössä, hygieniassa, pyykkihuollossa ja ruokahuollossa. Päivätoimintaa ohjaavat lähihoitajat.

Salmelassa minimimitoitus on aamuvuorossa kolme ohjaaja, iltavuorossa kaksi ohjaajaa ja yövuorossa yksi ohjaaja. Jokaisessa työvuorossa on vähinään yksi lääkeluvallinen työntekijä. Työntekijämitoitus THL:n kyselyiden perusteella on viimeisessä mittauksessa ollut 0,74 ja täyttänyt näin vaatimukset minimimitoituksesta 0,65 (vanhuspalvelulain mukainen seuranta), viimeksi mitattu helmikuussa 2025.

Sijaisia palkataan etukäteen suunnitellusti loma-aikoihin ja työntekijöiden äkillisiin poissaoloihin. Sijaisia pyritään saamaan aina työntekijöiden poissaoloihin. Sijaisten käytöllä pyritään varmistamaan, että henkilöstöä on aina riittävästi paikalla. Tarvittaessa ohjaajat joustavat työvuoroissa, esimerkiksi tekemällä pidempiä työvuoroja, jotta työntekijämäärä on riittävä. Lisätyövoimaa saatetaan tarvita esim. asiakkaan saattohoitotilanteessa. Henkilöstön määrän tarvetta arvioidaan suhteessa asukkaiden hoidon – ja palveluntarpeeseen, arviointia tehdään vuosittain ja tarvittaessa. Välillisen työn määrää arvioidaan kaksi kertaa vuodessa, viimeisimmissä mittauksissa välillisen työn määrä on 5%. Vuokratyövoiman käytölle ei ole ollut tarvetta.

Salmelan hallinnollinen työnjako on järjestetty seuraavalla tavalla: Yksikön johtaja tekee hallinnollista esihenkilötyötä Salmelassa 75% ja kotioidossa 25%. Salmelan ryhmävastaava tekee Salmelan hallinnollista työtä 25% ja kotioidon hallintoa 25%. Kotioidon ryhmävastaava tekee kotioidon hallinnollista työtä 50%.

Salmelassa on sijaisista lista, ketkä tekevät keikkaluonteisesti töitä tarvittaessa töihin kutsuttavina tuntityöntekijöinä. Listalla on tällä hetkellä 10 työntekijää. Poissaoloista ilmoittamiseen ja sijaisten hakemiseen on erillinen ohje, esihenkilöiden poissaollessa työvuoron lääkevastuullinen työntekijä hoitaa sijaishakua yhteistyössä muun työryhmän kanssa. Esihenkilöt ja vastuuhenkilöt vastaavat, että sijaistenkin turvallisuus-, lääke- ja vuorovaikutusosaaminen ovat työtehtävien tasolla. Valmiussuunnitelmassa on toimintaohjeet vakavaan henkilöstövajeeseen.

Riskien hallinta on keskeisellä sijalla, asiakasriskit käydään työntekijöiden kanssa yhteisesti läpi ideariihiteknikalla vuosittain ja HaiPro järjestelmän ilmoitukset käsitellään kahden kuukauden välein.

Työntekijöitä koskeviin epäkohtiin/palautteisiin, jotka ovat tapahtuneet työajalla, puututaan nopeasti. Työntekijä kontaktoidaan ja hänen kanssaan käydään läpi tapahtunut. Jos selvittelyn perusteella todetaan tarvetta varoitushenittelulle, saatetaan tämä työntekijän tietoon. Palveluntuottaja on laatinut ongelma -ja ristiriitatilanteiden toimintaohjeet esihenkilöille ja henkilöstölle avuksi.

### **Henkilöstön rekrytinnin periaatteet**

Palvelukeskus Salmelassa noudatetaan yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimusta. Työntekijöiden palkkaus ja työehdot määräytyvät TES:n mukaan.

Kuurojen Palvelusäätiössä on käytössä Teamtailor (sähköinen rekrytointialusta). Teamtailor helpottaa työn tarjonnan ja kysynnän kohtaamista. Lisäksi Temploer.fi- henkilöstöpalvelun kautta on mahdollisuus kartoittaa työnhakijoita niin pitempiaikaiseen kuin keikkatyöhön.

Työntekijöiden rekrytinnissa noudatetaan Kuurojen palvelusäätiön rekrytintiohjetta. Rekrytinnissa kiinnitetään erityistä huomiota työntekijän sopivuuteen Palvelukeskus Salmelaan. Perusvaatimuksena on



sosiaali- tai terveydenhuollon peruskoulutus. Työntekijältä toivotaan viittomakielen taitoa tai edellytetään viittomakielen opiskelua. Säätiö tarjoaa sekä viittomakielen opetusta että suomen kielen opetusta viittomakielisille ja muista kielitaustoista tuleville työntekijöille. Työssä tarvitaan viittomakielentaitoa, koska palvelukeskuksen asukkaat ovat kuuroja tai kuurosokeita ja viittomakielisiä. Eduksi katsotaan työnhakijan kokemus, kiinnostus ja halu työskennellä vanhusten ja viittomakielisten parissa. Työpaikkailmoituksessa tuodaan esille edellä mainittujen seikkojen lisäksi, että työ tapahtuu asiakkaan kotona myös Palvelukeskus Salmelassa, ja sisältää avustamista, hoitoa, lääkehoitoa ja ohjaamista ja voi myös sisältää kodinhoidollisia tehtäviä. Salmelan ohjaajista osa työskentelee myös kotihoidossa Salmelan ulkopuolella.

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 työ sopimuksen kesto on 3kk tai enemmän. Tieto kuitataan Mepco järjestelmään.

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

Palvelukeskus Salmelassa työ on vastuullista, tiimityötä, ja edellyttää itsenäistä vastuunottoa.

Työnhakijan soveltuvuudella ja suosituksilla on merkitystä valintaa tehtäessä.

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

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

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

Säätiössä työskentelevät suorittavat lääkehoidon koulutuksen sekä tietosuoja- ja tietoturva- koulutuksen **Awanicin LOVE** verkko-opintoina. Tästä Säätiöllä on ohjeistus, mikä käydään perehtymisen yhteydessä läpi. Esihenkilö valvoo, että koulutukset ovat toteutuneet, todistukset tallennetaan HR ohjelma Mepcoon.

Salmelan lääkevastaava sairaanhoitaja vastaa työntekijöiden lääkeosaamisen koulutusten toteutumisesta. Muita koulutuksia suunnitellaan yhteisesti asiakastarpeiden ja työntekijöiden koulutustarpeen mukaan, koulutussuunnitelma laaditaan vuosittain. Vuodelle 2025 säätiötasoisessa suunnitelmassa on mm. lääkehoidon, saattohoidon, kirjaamisen ja itsemääräämisoikeuden koulutusta, työyhteisön tiimitaitojen koulutusta, viittomakielen koulutusta, viittomakielisen muistisairaahan kohtaamisen ja hoitoon liittyvää koulutusta, ja

koulutusta RAI arviointiin. Säätiössä järjestetään säännöllisesti kuukausittain ammatillista täydennyskoulutusta, johon henkilöstön osallistuminen mahdollistetaan työvuorosuunnittelussa.

Ensiapu- ja alkusammutuskoulutukset järjestetään säännöllisesti, alkusammutuskoulutus kahden vuoden välein ja ensiapu kolmen vuoden välein. Alkusammutus ja paloturvallisuuskoulutus on toteutettu henkilöstölle kesällä 2024, viimeisin ensiapukoulutuspäivitys on ollut keväällä 2025, seuraavaksi 2025. Vuosittain kehityskeskusteluissa sovitaan työntekijän yksilölliset täydennyskoulutustarpeet ja – toiveet.

Uuden työntekijän aloittaessa työn Palvelukeskus Salmelassa varataan hänen perehdyttämiseen riittävästi aikaa. Uusi työntekijä työskentelee muiden työntekijöiden kanssa aamu- ja iltavuoroissa useamman päivän. Kun uusi työntekijä itse ja muut Salmelan työntekijät arvioivat, että työntekijällä on riittävästi tietoa ja osaamista, voi hän toimia vuorossa ”itsenäisesti”, vahvuuteen laskettuna. Myöhemmin jos työntekijällä pätevyys ja osaaminen ovat riittäviä, hän perehtyy myös yövuoroon, aluksi toisen työntekijän kanssa, ennen itsenäisten yövuorojen aloittamista.

Palvelukeskus Salmelassa on perehdytyksen muistilista, perehdytys lomake, jossa kuvataan asiat, joihin uuden työntekijän tulee perehtyä. Lomakkeelle merkitään päiväys ja nimikirjaimet, kun asiat on käyty läpi.

Uuden työntekijän kanssa käydään läpi myös Salmelan omaavaltasuunnitelma, pelastussuunnitelma sekä lääkehoitosuunnitelma. Työntekijän perehdytykseen osallistuvat kaikki Salmelan työntekijät. Perehdytysmateriaali löytyy sähköisestä KVI -verkkokansioista ”Perehdytys”. Päävastuu perehdytyksen toteutumisesta on nimetyllä vastuuhjaajalla, sekä uudella työntekijällä itsellään, että aktiivisesti hakee kaiken tarvitsemansa tiedon.

Opiskelijan työskennellessä tilapäisesti sosiaalihuollon ammattihenkilön tehtävissä Salmelassa, samassa työvuorossa on aina mukana lääkeluvallinen lähihoitaja tai sairaanhoitaja, kuka ohjaa ja valvoo opiskelijan työtä. Opiskelijaa palkatessa häneltä edellytetään opintorekisteriotetta, mistä tarkastetaan opintojen edistyminen.

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 yhteisistä verkkokansioista.

### **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 on tehty Terveystalon ja Varman kautta. Marras-joulukuussa 2024 tehtiin viimeisin henkilöstökysely Roidun kautta. Salmelan 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

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen palveluiden toteuttamissuunnitelma yhteistyössä asiakkaan, ja asiakkaan toiveesta mukana voi olla läheinen henkilö, perheenjäseniä tai ystävä.

Palvelukeskus Salmelassa ohjaustyön lähtökohtana on asiakkaan arvojen ja yksilöllisyyden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Esimerkkinä tästä, asukas itse päättää, haluaako valvoa myöhään tai nukkua pitkään, myös ruokailuajoissa joustetaan asiakkaan toiveita kuunnellen.

Salmelan asukkailla on jokaisella oma vuokra-asunto ja he saavat palvelua, hoitoa ja apua palveluiden toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Asukas itse päättää oman asunnon sisustamisesta, hän saa siihen tukea Salmelan ohjaajilta ja omaisiltaan. Salmelan asukas elää omannäköistään elämää, jota työntekijät tukevat. Työntekijät ovat mukana huolehtimassa asukkaan turvallisuudesta sekä mukana niissä elämän osa-alueissa, joissa hän itse tarvitsee ja haluaa tukea.

Asukasta motivoidaan ottamaan ohjausta vastaan, jos sillä tuetaan ja varmistetaan turvallinen ja hänen toiveidensa mukainen elämä.

Salmelassa asukkaan itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään aina kirjalliset päätökset asiakastietojärjestelmä DomaCareen. Rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti asukkaan ihmisarvoa kunnioittaen. Asukkaan palvelusuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä. Lääkäri tekee ja kirjaa rajoittamispäätökset ja seurannan aikataulun. Ohjaajat huolehtivat seurannasta ja arvioivat päivittäin onko tarvetta rajoittamiselle ja kirjaavat rajoitteiden käytön.

Kotihoidossa asiakkaan koti on hänen omaa elinpiiriään mitä ohjaajien tulee kunnioittaa. Asiakkaan itsemääräämisen edellytyksenä on että hän on tietoinen hoitoon ja palveluun liittyvistä asioista. Ohjaaja huolehtii siitä, että asiakas saa tarvitsemansa tiedon itseensä liittyvistä asioista. Jokaisen ohjaajan tulee kunnioittaa asiakkaan oikeutta itsenäiseen päätöksentekoon. Hoito- ja hoivatyössä tulee tukea asiakkaan voimavaroja. Ohjaaja tukee ja auttaa asiakasta niiltä osin mihin asiakas ei itse pysty. Otetaan huomioon asiakkaan toiveet; miten kotona toimitaan, miten häntä puhutellaan, miten kunnioitamme hänen yksityisyyttään. Hoito- ja hoiva työ tehdään yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa.

Salmelassa käytössä olevia rajoittavia toimenpiteitä ovat sängynlaidat, GPS- paikantimen käyttö tarvittaessa, suihkuvuoteen laitojen käyttö. Lääkäri tarkastaa rajoittamiseen liittyvät tarpeet vähintään kolmen kuukauden välein ja tarvittaessa. Muistisairaahan henkilön liikkumista seurataan tarvittaessa 9Solutions hälytysjärjestelmän avulla niin, että asukakohtaisesti voidaan aktivoida oven aukaisuun liittyvä hälytys, jolloin ohjaajan älypuhelimeen tulee viesti kyseisen asukkaan lähtiessä ovestaan liikkeelle. Näin ohjaaja pääsee välittömästi auttamaan asukasta ja ohjaamaan häntä turvallisesti. Myös liiketunnistimen käyttö on mahdollista, jos asukas ei itse enää osaa mennä esim WC:een tai kaatumisriski on suuri, ja toimintakykyä on kuitenkin lähtee liikkeelle, hälytyksen tullessa ohjaaja menee auttamaan.

Kotihoito toimii asiakkaan kotona hänen itsemääräämistään kunnioittaen. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa on määritelty hoito- ja palvelut, joita asiakkaalle tuotetaan. Jos asiakas kieltäytyy hoidosta, hänen kanssaan ensisijaisesti keskustellaan kunnioittaen hänen tahtoaan. Myös asiakkaan omaisen, palveluohjaajan ja lääkärin kanssa voidaan puhua ratkaisuista, jotka tuottavat asiakkaalle mahdollisimman pienen haitan.

### Palvelutarpeen arviointi

Palvelukeskus Salmelan asiakkaan palveluntarvetta arvioidaan muun muassa **RAI –LTCF** arvioinnilla, **CERAD** – ja/ tai **MMSE** testillä viittomakielisinä, tarvittaessa **Braden luokituksella** sekä **GDS – masennus seulalla**. **Saga Kaskenniityn** asiakkaan palveluita arvioidaan samoilla mittareilla. Kotihoidon asiakkaille RAI arviointia on tehty hyvinvointialueen Varhan toimesta (2026 palveluun sisältyy jo RAI arvioinnin tekeminen myös kotihoidossa.), muutoin samojen mittareiden lisäksi on käytössä **MNA – ravitsemustila arviointi** sekä **IADL-** suoriutumista välineellisistä päivittäistoiminnoista. Kotihoidon asiakkaiden palvelusuunnitelman laatii hyvinvointialue ja Salmelan kotihoito laatii palveluiden toteuttamissuunnitelman.

RAI-LTCF arvio tehdään 6 kk välein kaikille Salmelan palvelukeskuksen asukkaille, arviointi tehdään myös voinnin oleellisesti muuttuessa. RAI arvio on laaja-alainen arvio asukkaan toimintakyvystä, missä huomioidaan fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky, terveydentilan vakaus, ravitsemustila, kipu, sosiaaliset kontaktit, turvallisuus / turvattomuus. Kognition ja muistin testausta tehdään vielä tarvittaessa (MMSE, CERAD). Braden luokitusta tarvitaan tehtäessä esimerkiksi arviota erikoispatjan hankinnasta tai pyörätuolin istuintyyntyn arviossa. Braden mittausta kertoo, kuinka paljon asukas on paikallaan ja vuoteessa ja kuinka paljon hän pystyy itse aktiivisesti muuttamaan asentoaan.

Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Asiakas on itse aktiivisesti mukana arvioinneissa, asiakasta haastatellaan ja havainnoidaan, häneltä kysytään RAI arvion mukaisia kysymyksiä asiakkaan toimintakyky ja kognitio huomioiden, tehdään fyysiseen toimintakykyyn liittyvät testit asiakkaalle. Etenkin asiakkaan kognition alennuttua omaisilta kysytään asiakkaan mieltymyksistä, toiveista ja voimavaroista.

### Omaohjaaja

Asiakkaille nimetään omaohjaaja, joka osallistuu asiakkaiden asioiden hoitamiseen ja vastaa hoidosta yhdessä terveydenhoitajan, sairaanhoitajan ja muun hoitohenkilöstön kanssa. Omaohitajuuden tavoitteena on luoda hyvä ja turvallinen yhteistyösuhde asiakkaan ja mahdollisesti omaisten kanssa. Omaohjaaja huolehtii RAI-arviointien ja palveluiden toteuttamissuunnitelman laadinnasta ja päivittämisestä sekä säännöllisestä yhteydenpidosta asiakkaan omaisiin.

### 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 ennakoivaan 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](mailto: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 valvojan 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 anonyymien palautekanavan kautta (verkkosivut). Niitä käsitellään mm. henkilöstön viikkokokouksissa.

### **Asiakkaan kohtelu ja oikeusturva**

Asiakkaan tai omaisen ollessa tyytymätön saamaansa kohteluun, hoitoon tai palveluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus yksikön johtajalle, Kirsi Mattilalle, [kirsi.mattila@kpsaatio.fi](mailto:kirsi.mattila@kpsaatio.fi). Asiakkaiden ja omaisten ilmoituskanava reklamaatioille löytyy Kuurojen palvelusäätiön sivuilta, [www.kpsaatio.fi](http://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 Salmelan muistutukset lähetetään tiedoksi hyvinvointialueelle valvonnan yhteyshenkilölle.

## **Sosiaaliasiavastaavapalvelut**

### **Varhan sosiaaliasiavastaava**

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.

Sosiaaliasiavastaavan tavoittaa puhelimitse puhelinaikana. Puhelimeen vastaa vuorossa oleva sosiaaliasiavastaava. Jos linja on varattu, voit jättää takaisinsoittopyynnön. Yhteydenottopyynnön voit lähettää myös sähköpostilla [sosiaaliasiavastaava@varha.fi](mailto:sosiaaliasiavastaava@varha.fi) (älä lähetä sähköpostitse salassa pidettävää tietoa).

Sosiaaliasiavastaavien puhelin 02 313 2399,

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

### **Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot**

Kilpailu ja kuluttajavirasto [www.kkv.fi](http://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**

Asiakkaiden palveluiden toteuttamissuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen tavoitteena on tukea asiakkaan itsenäistä selviytymistä, fyysistä ja psyykkistä sekä kognitiivista toimintakykyä sekä sosiaalisten suhteiden luomista ja ylläpitämistä.

Salmelan työntekijöitä on paikalla ympäri vuorokauden. Työntekijät toteuttavat yhdessä asiakkaan kanssa laadittua palveluiden toteuttamissuunnitelmaa, jossa on huomioitu asiakkaan tarpeet elämän eri osa-alueilla. Asukasta tuetaan arjen askareissa hänen toimintakykynsä mukaan. Esimerkiksi huoneen siistimisessä, vuoteen petaamisessa ja pyykinhuollossa asukas on itse toimijana kykyjensä mukaan.

Fyysistä ja psyykkistä toimintakykyä tuetaan auttamalla asukasta liikkumaan esimerkiksi huoneesta päiväsalin ja ruokailutilaan. Myös ulkona liikkumiseen kannustetaan kunkin asiakkaan voimavarojen mukaan, apuvälinein tai ilman. Apuvälinetarpeita arvioidaan ja niitä hankitaan arvion perusteella hyvinvointialueen apuvälinelainaamon kautta, tai ostamalla apuväline Salmelaan tai asiakas itse ostaa tarvitsemansa apuvälineen. Salmelan asukkaita kannustetaan mukaan päivätoimintaan ja jumppatuokioihin. Näissä hetkissä myös sosiaalinen kanssakäyminen ja yhteisöllisyys toteutuu muiden asukastovereiden kanssa.

Jumppatuokio toteutetaan säännöllisesti tiistaisin ja torstaisin Suomen kuurojen liiton kanssa yhteistyössä. Erilaiset pelit, muistia harjoittavat arvoitusleikit, muistijumppa sekä askartelu ja leipominen yhdessä edistävät kognition ylläpysymistä, näitä toteutetaan päivätoiminnan yhteydessä keskiviikkoisin ohjaajan vetämänä ja torstaisin vapaaehtoistyöntekijän vetämänä. Keskiviikon päivätoimintaan osallistuu satunnaisesti kaksi itse maksavaa viittomakielistä asukasta. Heille on käytössä Salmelan yleiset tilat sekä vieraille tarkoitettu wc.

Salmelan asiakkaiden kanssa kommunikoidaan viittomakielellä. Osalla Salmelan asukkaista käy viittomakielen tulkki viittomassa päivän lehdet. Myös ohjaajat viittovat päivän uutisia asukkaan niin halutessa. Lisäksi asukkaat seuraavat mielellään viittomakielisiä uutisia sekä Säätiön omaa viittomakielistä TV kanavaa, Dream Broker. Näin turvataan asukkaiden yhteiskunnallinen osallisuus ja tiedonsaanti.

Asukkaiden yhteyttä omaisiin ja ystäviin pidetään yllä heidän haluamallaan tavalla. Ohjaajat auttavat etäyhteyksien luomisessa, esim Teams- tai Whatsupp- videoyhteyksin. Omaiset ja ystävät ovat tervetulleita Salmelaan. Poikkeusoloja (esim.koronaepidemia) varten meillä on lasiliukuovin eristetty turvallinen tapaamispaikka, ja tapaamiset ovat mahdollisia myös ulkona.

Osa asukkaista saa henkilökohtaisen avustajan tunteja, mitä he käyttävät talon ulkopuolella tapahtuviin harrasteisiin. Tällaisia harrasteita ovat esim. uimassa käynti, kahvilareissut, kaupassa- ja pankissa asioinnit, kuurojen yhdistyksellä käynnit, ja kuurojen kerhoissa käynnit ja kuurojen seurakunnan tilaisuudet. Myös talon ulkopuoliset käynnit ovat mahdollisia omaisen, ystävän tai ohjaajan kanssa. Ohjaajat auttavat tarpeen mukaan kaikissa järjestelyissä. Asukkaan kotikunnan hyvinvointialueen kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti osalla Salmelan asukkaista Salmelan työntekijä toimii myös henkilökohtaisena avustajana, osalla on ulkopuolisia avustajia. Salmelassa on käytössä palvelukeskuskohtainen saattajakortti, mikä mahdollistaa esimerkiksi eri kulttuuritapahtumiin osallistumisen niin että avustaja on mukana ilman avustajaan kohdistuvaa lisämaksua. Osalla asukkaista on oma avustajakortti, asukkaan tarpeen mukaan.

Kuurojen seurakunta järjestää Salmelassa yhteisöllistä ohjelmaa kuukausittain ja vuoden juhlapyhät huomioiden. Asukkailla on myös mahdollisuus tavata kuurojen pappia tai diakonia henkilökohtaisesti.

Asiakastietojärjestelmään kirjataan asiakkaan osallistumiset sosiaalisiin - ja virkistystapahtumiin. Näistä seurataan asukkaan tavoitteiden mukaisen toiminnan toteutumista ja osallisuutta.

### **Palveluiden toteuttamissuunnitelma ja siihen liittyvät hoidon arvioinnit**

Palvelun toteuttamissuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa, omaisen ja järjestämisvastuussa olevan hyvinvointialueen sosiaalityöntekijän kanssa yhdessä. Palveluiden toteuttamissuunnitelma tehdään kuukauden sisällä asiakkaan palveluiden alkamisesta, RAI arvioinnin pohjalta, kaksi kertaa vuodessa ja tarvittaessa voinnin muuttuessa. RAI-arvioinneista nousee esiin aina sen hetkiset riskitunnisteet, jotka muodostavat asiakaslähtöiset hoidon tavoitteet. Kotihoidon asiakkaille RAI toimintakykyarviosta on vastannut hyvinvointialue. RAI arviota ei tehdä Salmelan toimesta myöskään päivätoiminnan asiakkaille.

Asiakkaan omaohjaajat ovat pääsääntöisesti vastuussa RAI arvioinneista ja palveluiden toteuttamissuunnitelman laadinnasta ja päivittämisestä. Palvelukeskuksessamme on käytössä myös Cerad-muistitesti, joka on suunnattu viittomakielisille. Kirjaamiset asiakkaan voinnista, toimintakyvystä ja toimintakyvyn tukemisen toimista kirjataan raportteihin, ja näin myös palveluiden tavoitteita ja toteuttamissuunnitelmaa seurataan. Asukkaalta kysytään mielipidettä hoidosta ja palveluista ja hänelle annetaan vaihtoehtoja hoidosta ja palveluista, mistä hän voi valita omat palvelut toiveidensa ja tavoitteidensa mukaisesti.

Palvelun toteuttamissuunnitelmat ovat runko asukkaan saamalle palvelulle, hoidolle, avulle ja ohjaukselle. Henkilöstö tutustuu asiakkaan palveluiden toteuttamissuunnitelmaan, asiakkaan omaohjaaja huolehtii suunnitelman ajantasaisuudesta.

Salmelassa tuetaan asukkaiden omien voimavarojen käyttöä, kannustetaan ja tuetaan mahdollisimman itsenäiseen suoriutumiseen arjessa. Salmelassa sisätiloissa on esteetön kulku, ja asukkaita tuetaan liikkumaan mahdollisimman paljon. Liikuntatuokioita järjestetään 2-3 kertaa viikossa, päivätoiminnan yhteydessä keskiviikkoisin ja tiistaisin ja torstaisin vapaaehtoistyöntekijän ohjauksessa torstaisin. Suomen kuurojen urheiluliiton (SKUL) etäjumput Zoom palvelun kautta toteutuvat tiistaisin ja torstaisin. Ulkoilua voi tehdä piha-alueella aina sään salliessa, joko itsenäisesti tai ohjaajan kanssa. Piha on turvallinen liikkua myös kuurosokeille. Liikuntaa varten sisällä on myös nojapyörä, lisäksi erilaisia peli- ja jumppavälineitä.

Ravitsemusta seurataan päivittäin syötyjen aterioiden ja painon kehittymisen perusteella. Suurin osa asukkaista syö yhteisessä ruokasalissa, näin ohjaajat pystyvät havainnoimaan ruokailua ja syömistä. Asukkaille on tarjolla aamiainen, lounas, päiväkahvi / välipala, päivällinen ja iltapala, ja tarvittaessa yöpala. Lempiruokia pyritään saamaan listalle ja mieltymyksiä otetaan huomioon välipaloissa. Esimerkiksi jos kalaruoka on asukkaalle vastenmielistä, tilataan ruokapalveluntuottajalta kalaton vaihtoehto. Myös muut erikoisruokavaliot huomioidaan.

Asiakkaan kanssa keskusteluissa kerrotaan asioista hänelle ymmärrettävällä tavalla, suomalaisella viittomakielellä tai muilla kommunikaation keinoilla, esim. kuvakommunikaatiota käyttämällä. Pyrkimys on vastavuoroisuuteen ja asukkaan kuulemiseen. Tarvittaessa omaisen tai muun läheisen kanssa keskustellaan, asiakkaan omaa toivetta kunnioittaen. Esim. terveyteen / sairauksiin liittyvä ohjaus ja neuvonta, asioiden esille ottaminen, terveellinen ravitsemus, lääkehoidosta keskustelu, muutosten perustelu, yms. Viime kädessä asiakas tekee itseään koskevat omat päätökset, ohjaajan tehtävänä on tuoda esille eri toimintatapojen ja vaihtoehtojen vaikutukset.



Päivitetty ajantasainen asiakaskohtainen palveluiden toteuttamissuunnitelma on asiakashallintajärjestelmä DomaCaressa luettavissa. Päivittäisraportointi asiakkaan asioissa on tärkeällä sijalla voinnin ja palvelusuunnitelman seurannassa. Vuoronvaihdon raporteilla ja viikkokokouksissa keskustellaan asiakasasioista, asiakkaan näkökulma huomioiden: toiveita, tavoitteita, huolen aiheita, toimintatapojen selkeyttämistä. Uuden työntekijän tai pitkään poissaolleen työntekijän perehtymiseen kuuluu palvelusuunnitelmien läpi käynti.

### **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 yhteystiedot tallennetaan Domacareen. Asiakkailla ja heidän omaisillaan on tärkeä rooli palvelukeskuksen toiminnan sisällön kehittämisessä. Asiakasselvitysten ja omaisille tehtävien tyytyväisyyskyselyiden tuloksia käytetään aktiivisesti toiminnan kehittämiseen. Omaisilla on suullisen palautteen lisäksi mahdollisuus kirjalliseen asiakaspalautteen antamiseen. Kaikki saadut palautteet käsitellään. Säätiön www sivuilla on omaisten ja asiakkaiden palautekanava, minne palautteen voi antaa anonymisti.

Omaiset ovat tervetulleita vierailemaan, palvelukeskuksessa ei ole vierailuaikoja. Heillä on mahdollisuus tavata lääkäriä, omaohjaajaa ja myös muuta Salmelan henkilökuntaa. Voinnin muutoksista tai sairaalaan lähettämisestä informoidaan nimettyä lähiomaista. Omainen voi osallistua Salmelassa asiakkaan lääkärikäynnille asiakkaan halutessa. Myös kotikunnan viranhaltijoiden vierailuihin, jotka liittyvät asiakkaan toimintakykyyn ja sen arviointiin, omaiset ovat tervetulleita, asiakkaan niin halutessa. Järjestämme vuosittain Salmelan elojuhlat, jolloin omaisilla on mahdollisuus tavata henkilökuntaa ja tutustua tarkemmin palvelukeskuksen tiloihin ja toimintoihin.

### **Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä**

Asiakkailla on mahdollisuus arvioida palvelua. Asiakkailta ja omaisilta saadaan välitöntä palautetta palvelusta ja tyytyväisyydestä kaikissa kontaktitilanteissa. Saadut palautteet käsitellään henkilöstön kanssa ja tehdään tarvittaessa muutoksia toimintaan. 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 ka 4,31 /5.

**Palvelukeskuksen asukkaiden läheisten ja omaisten palautekysely** toteutetaan joka toinen vuosi (tehty syksyllä 2023 ja seuraava syksyllä 2025). Omaiskyselyn 2023 asiakastyytyväisyys tulos oli 4,5/5.

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. Saatu palaute käsitellään avoimesti ja rakentavasti yhdessä henkilöstön kanssa. Mietitään toimintatapoja ja käytänteitä peilaten saatuun 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 anonymisti 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 huomautessaan 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.

#### 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 hyväksi käyttöön. 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.

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.

#### Riskien ja esille tulleiden epäkohtien kirjaaminen ja käsitteleminen

##### HaiPro

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 johdosta on ryhdyttävä omassa yksikössä. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi. Kaikki

ilmoitukset käsitellään säännöllisesti 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 Intranetin kautta (säätiön sisäinen tiedotuskanava). Haipron pystyy täyttämään kaikki työssäolevat, myös keikkalaiset ja opiskelijat, joille ei ole avattu säätiön sähköpostia. Näillä toimenpiteillä mahdollistetaan kaikille Haipron tekeminen. Henkilöstö 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 viivyttyä. Lääkehoidon poikkeamat raportoidaan hyvinvointialueelle pyydettyä.

#### **Asiakkaan/omaisen vaaratilanneilmoitus**

Kuurojen Palvelusäätiössä on käytössä ilmoituskanava, jonka kautta asiakkaat ja omaiset voivat tehdä vaaratilanneilmoituksia. Ilmoitusten käsittelystä vastaa keskustoimisto, joka selvittää asiaa viivyttyä 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 viivymättä. Työntekijät saavat perehdytyksessä ohjeistuksen vaaratapahtumien ilmoittamiseen sekä niiden jatkokäsittelyyn.

Kaikista vaaratapahtumista tehdään Haipro-ilmoitus. Haipro-ilmoitus menee yksikön johtajalle ja ryhmävastaaville 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 ajankohdasta riippuen Salmelan omaan lääkäriin, Runosmäen terveysasemalle tai päivystykseen, ja työntekijän ollessa kohteena, ollaan yhteydessä Terveystalolle 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. Alkuselvittelyjen 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 tai 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 palvelutuottajan Kuurojen Palvelusäätiön [www-sivuilla](http://www.sivuilla). Omavalvontaohjelman raportti tehdään säätiötasoisesti, siinä tuodaan esille palvelukeskuskohtaiset laatumittareiden tulokset.

Palvelukeskus Salmelassa 20.11.2025

Yksikön johtaja Kirsi Mattila