



KUUROJEN PALVELUSÄÄTIÖ sr
DÖVAS SERVICESTIFTELSE sr

PALVELUKESKUS AINOLA

Omaavontasuunnitelma



Päivitetty kesäkuussa 2025

Kuurojen Palvelusäätiö sr

Palvelukeskus Ainola

Puotilan metrokatu 4, 00910 HELSINKI

puh. 040 582 0506

palvelukeskus.ainola@kpsaatio.fi

www.kpsaatio.fi

PALVELUTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN TIEDOT

Palveluntuottaja

Kuurojen Palvelusäätiö sr
Y-tunnus: 0116651-2
PL 62, 00401 Helsinki
Puhelin: 050 433 7287
Sähköposti: info@kpsaatio.fi

Palveluyksikkö

Palvelukeskus Ainola
Puotilan metrokatu 4, 00910 Helsinki
Puhelin: 040 582 0506
Sähköposti: palvelukeskus.ainola@kpsaatio.fi
OID-koodi: 1.2.246.10.1166512.10.0

Asiakasryhmä: muut vammaiset, kuurot, kuurosokeat, kommunikaatiossaan tukea tarvitsevat henkilöt, joilla on kehitysvammaisuutta, mielenterveyshaasteita, autismin kirjon piirteitä.

Palveluyksikön vastuuhenkilöt

yksikön johtaja Katja Mustonen, puh. 050 562 8552
katja.mustonen@kpsaatio.fi
vastaava ohjaaja Irja Karhu, puh. 040 838 2565
irja.karhu@kpsaatio.fi

PALVELUT, TOIMINTA-AJATUS JA TOIMINTAPERIAATEET

Palveluyksikön tuottamat palvelut:

Ympärivuorokautinen palveluasuminen, tuettu asuminen, päiväaikaisena toimintana päivätoiminta, kotiin tuotettavina palveluina kotihoito ja kotihoidon tukipalvelut, viittomakielinen palveluohjaus ja ammatillinen tuki.

Toiminta-ajatus

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

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

Arvomme ovat

- toimimme vastuullisesti
- kohtaamme asiakkaamme yksilöllisesti
- teemme mitä lupaamme

- rakennamme turvallista arkea

Toimintaperiaattemme

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

Toimintaamme ohjaavat hyveet ovat:

- ystävällisyys
- vastuullisuus
- joustavuus
- keskustelevuus
- huumorintajuisuus

Alihankkijat

Palvelukeskus Ainola tuottaa kaikki asiakkaille suunnatut palvelut itse. Alihankkijoita käytetään ruokapalveluissa ja siivouspalveluissa. Alihankintana arkisin toimitettu lounasruoka, jonka valmistaja on Live-säätiön Live-ammattiopisto Leppävaaran toimipiste. Tilojen siivous kolme kertaa viikossa ulkopuolisen siivoojan toimesta.

Live-säätiö, y-tunnus 0201375-3

Tang siivous, y-tunnus 2517336-2

Tuotettavat palvelut

Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa on 15 asukaspaikkaa ja tuetussa asumisessa 5 asukaspaikkaa. Erityisryhmien päivätoiminnassa on 15 asiakaspaikkaa ja viittomakielisten vanhusten päivätoiminnassa 10 asiakaspaikkaa. Kotiin tuotettavissa palveluissa pääpaino on viittomakielisessä palveluohjauksessa, jossa 25 asiakaspaikkaa. Kotihoidossa ja sen tukipalveluissa 5 asiakaspaikkaa.

Asumispalveluja ja päiväaikaista toimintaa tuotetaan Helsingin alueella. Kotiin tuotettavia palveluja ja viittomakielistä palveluohjausta tuotetaan Helsingin lisäksi Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella sekä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella. Palvelukeskus Ainolan asiakkaat tulevat Helsingistä, Keski-Uudenmaan hyvinvointialueelta sekä Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelta.

ASIAKASTURVALLISUUS

Omavalvonta

Kuurojen Palvelusäätiö sr:ssä omavalvonta tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja parantamista. Omavalvonta on osa asiakasturvallisuustyötä, laatutyötä ja hyvää asiakaspalvelua.

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

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

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

Omavalvontasuunnitelma

Palvelujen laatuvaatimukset tulevat pitkälti tilaajatahon toimesta. Palvelukeskus Ainolan tulee täyttää nämä vaatimukset, jotta se voi tuottaa asumisen palveluja, päiväaikaisen toiminnan palveluja sekä kotiin tuotettavia palveluja asiakkailleen. Koska Palvelukeskus Ainola sijaitsee Helsingissä sen toiminnan laatuvaatimukset perustuvat Helsingin palvelujen tuottamiseen asettamiin vaatimuksiin.

Asumispalveluissa palvelun tilaajan palvelun tuottajalle asettamia asiakkaan palvelua koskevat laatuvaatimukset ovat asiakkaiden osallisuus, asukaskokoukset (asiakasraati), kommunikaatio, itsemääräämisoikeus, terveyden- ja sairaanhoito, apuvälineet, palvelun sisältö, kirjaaminen, lääkehoito, omavalvonta, henkilökohtainen apu, yhteistyö, asiakasvarat, hoitajakutsujärjestelmä,

työ- ja päivätoiminnan kuljetukset, salassapito, asunto, ateriat, siivous ja vaatehuolto, henkilöstön osaaminen, ammattitaito ja määrä.

Päiväaikaisen toiminnan laatuvaatimukset ovat asiakkaiden osallisuus, asiakasraatitoiminta, omavalvonta, lääkehoito, lounas, yhteistyö, apuvälineet, päivätoiminnan kuljetukset, salassapito, varautumissuunnitelma.

Palvelukeskus Ainola vastaa siitä, että tilaajan laatuvaatimukset toteutuvat.

Palvelujen laatua mitataan joka vuosi tehtävillä asiakaskyselyllä, omaiskyselyllä sekä henkilöstökyselyllä. Asiakkaiden toimintakykyä ja siinä tapahtuvia muutoksia arvioidaan kaksi kertaa vuodessa tehtävällä RAI-toimintakykymittarilla. Toiminnan laatua arvioidaan säätiön yhteisillä laatumittareilla. Laatupoikkeamista raportoidaan omavalvontasuunnitelman yhteydessä.

Palvelujen laadun varmistaminen

Säätiön palveluiden laadun varmistamiseksi on sovittu seuraavat annetun *palvelun laatua ohjaavat periaatteet*:

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

Säätiön omat periaatteet tukevat ja kirkastavat 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.

Laatutavoitteet ja mittarit

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

Mittari 1: viittomakielen taitoisten työntekijöiden osuus kaikista työntekijöistä (%)

Mittari 2: asiakaskysely: ”Työntekijät ymmärtävät minua.”

Palvelut, joihin mittareita sovelletaan: asumispalvelut, kotiin tuotettavat palvelut, päivä- ja työtoiminta, henkilökohtainen apu.

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

Mittari 1: asukas/asiakaskokousten/asiakasraatien lukumäärä/vuosi

Mittari 2: Yksilölliset tarpeet ja toiveet huomioiva palveluiden toteuttamissuunnitelma laadittu ja päivitetty (% asukkaista)

Palvelut, joihin mittareita sovelletaan: asumispalvelut, päivä- ja työtoiminta.

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

Mittari 1: asiakaskysely: ”Toiveitani otetaan huomioon.”

Mittari 2: niiden asiakkaiden lukumäärä, jotka ovat asettaneet itse ainakin yhden oman tavoitteen (RAI)

Palvelut, joihin mittareita sovelletaan: asumispalvelut, kotiin tuotettavat palvelut, päivä- ja työtoiminta, henkilökohtainen apu.

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

Tälle palvelun laadun osa-alueelle ei ole nimetty omaa mittaria. Kuntouttava ote leikkaa kaikkien muiden palvelun periaatteiden läpi ja sen tulokset näkyvät muiden edellä olevien palvelun laatutavoitteiden mittareiden yhteydessä.

5. Palvelumme ovat jokaiselle asiakkaallemme turvallisia.

Mittari 1: asiakasturvallisuusriskit arvioidaan vuosittain ja arvioinnin esille tuomat puutteet korjataan (arviointi tehty kaikissa toimipisteissä ja korjaavista toimenpiteistä on tehty suunnitelma)

Mittari 2: asiakaskysely: ”Minulla on turvallinen olo”.

Mittari 3: läheisten tekemien asiakasturvallisuusilmoitusten lukumäärä

Palvelut, joihin mittareita sovelletaan: asumispalvelut, kotiin tuotettavat palvelut, päivä- ja työtoiminta, henkilökohtainen apu.

Asiakkaan palvelutarpeen arviointi

Laadukas palvelu pohjautuu asiakkaan palvelutarpeeseen. Asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa painopiste on asiakkaan voimavaroissa ja niiden tukemisessa ja vahvistamisessa.

Asiakkaan palvelutarve määritellään yhteistyössä asiakkaan, hänen sosiaalityöntekijänsä ja mahdollisesti omaisten sekä muiden asiakkaiden kanssa työskentelevien tahojen edustajien kanssa. Asiakas voi itse päättää keitä muita, palvelun tuottajan ja palvelujen järjestäjän edustajien lisäksi, haluaa mukaan arviointipalaveriin. Palvelukeskus Ainolan asiakkaiden

toimintakykyä arvioidaan vähintään kaksi kertaa vuodessa tehtävällä RAI ID -toimintakykymittarilla. Arviointi tehdään myös asiakkaan toimintakyvyn muuttuessa.

Jos asiakkaan voinnissa tai toimintakyvyssä tapahtuu selkeä muutos, järjestetään ylimääräinen palvelutarpeen arviointipalaveri

Asiakkaan saamat palvelut kirjataan palvelusuunnitelmaan, jonka kirjaamisesta vastaa asiakkaan sosiaalityöntekijä. Palvelusuunnitelman mukaisten palveluiden toteutumissuunnitelman laatimisesta ja palvelujen tuottamisesta vastaava henkilö on vastaava ohjaaja, sairaanhoitaja, sosionomi AMK Irja Karhu, puh. 040 838 2565, irja.karhu@kpsaatio.fi

Palvelun toteuttamissuunnitelma

Palveluasumisen asiakkaalle laaditaan ensimmäisten asumiskuukausien aikaa palvelun toteuttamissuunnitelma. Suunnitelma perustuu asiakkaan palvelusuunnitelmaan. Toteuttamissuunnitelman tekevät asiakas ja hänen omaohjaajansa yhdessä. Asiakkaan niin halutessa, voi hänen omaisensa tai läheisensä osallistua suunnitelman tekoon.

Palvelun toteuttamissuunnitelmassa määritellään asiakkaan ohjauksen painopistealueet ja asiakkaan ilmaisevat toiveet ja keinot niiden toteutumiseksi. Suunnitelma on rakennettu tukemaan arvolähtöisen ohjaustyön menetelmiä ja toimintaperiaatteita. Toiminnan lähtökohtana on asiakkaan omien arvojen ja tavoitteiden toteuttamisen tukeminen, toimintakyvyn ylläpitäminen ja kehittäminen sekä tavoitteiden toteutumisen säännöllinen arvioiminen. Suunnitelma päivitetään vuosittain ja aina tilanteiden muuttuessa.

Asiakasturvallisuus

Asiakkaiden turvallisuudesta huolehtiminen on jatkuvaa työtä. Asiakasturvallisuuden kartoittamiseksi on tehty riskiarviointi.

Asiakasturvallisuuden toteutumiseksi huolehditaan turvallisesta ja asianmukaisesta toimintaympäristöstä. Riskiarvioinnin avulla pystytään kohdistamaan toimenpiteet kriittisiin turvallisuuskohtiin.

Tärkeimpiä turvallisuutta varmistava tekijä on työntekijöiden ammattitaito ja sen ylläpitäminen sekä kehittäminen. Esimerkiksi mm. lääkeluvat, jotka uusitaan viiden vuoden välein, ensiapu- ja sammutuskoulutukset, jotka suoritetaan kolmen vuoden välein sekä ohjaustyössä tarvittava erityisosaaminen, jota ylläpidetään koulutuksella

Palvelukeskus Ainolan asiakasturvallisuuden tueksi on laadittu lääkehoitosuunnitelma, valmiussuunnitelma, pelastussuunnitelmaa, riskienhallintasuunnitelma, tietoturvasuunnitelma sekä henkilöstösuunnitelma.

Lääkehoitosuunnitelma

Turvallisen lääkehoidon toteuttaminen on osa asiakasturvallisuustyötä. Palvelukeskus Ainolan lääkehoitosuunnitelma on tehty STM:n ohjeistuksen mukaisesti. Suunnitelma päivitetään kerran vuodessa. Lääkehoitosuunnitelmasta vastaa sairaanhoitaja, sosionomi amk, vastaava ohjaaja Irja Karhu.

Valmiussuunnitelma

Valmiussuunnitelmassa kuvataan, kuinka toimitaan poikkeustilanteissa ja kuinka Palvelukeskus Ainolassa niihin on varauduttu. Jokaiselle asiakkaalle on myös laadittu oma henkilökohtainen valmiussuunnitelma poikkeustilanteita varten.

Pelastussuunnitelma

Palvelukeskus Ainolan pelastussuunnitelma on tehty pelastustoimen ohjeiden mukaisesti. Sen on laatinut Uskalla auttaa Oy yhteistyössä Palvelukeskus Ainolan henkilöstön kanssa.

Tietoturvasuunnitelma

Kuurojen Palvelusäätiössä on laadittu toiminnallinen tietoturvasuunnitelma 2023, joka kuvaa säätiössä käytettävät olevat tietojärjestelmät ja niiden tietoturvallisuudesta huolehtimisen. Palvelukeskus Ainolan työntekijät ovat sitoutuneet asiakastiedon salassapitoon. Jokainen työntekijä suorittaa vuosittain *tietosuoja sosiaali- ja terveydenhuollossa* kurssin ja siihen liittyvän tentin. Kurssien ja tenttien suorittamista seuraavat yksikön esimiehet.

Riskienhallintasuunnitelma

Asiakasturvallisuuteen liittyen Palvelukeskus Ainolassa on tehty riskiarviointi yhteistyössä henkilöstön kanssa. Riskiarviointi tehdään vuosittain, jotta nähdään ovatko riskit edelleen olemassa ja ovatko riskienhallintaan liittyvät toimet ajantasaiset.

Henkilöstösuunnitelma

Henkilöstösuunnitelmassa kuvataan Palvelukeskus Ainolan henkilöstörakenne, henkilöstön osaaminen, rekrytointi ja sijaisten käyttö.

Poikkeamat asiakasturvallisuudessa ja niiden käsittely

Asiakasturvallisuuden toteutumista seurataan poikkeamien määrillä. HaiPro-järjestelmään kirjataan kaikki poikkeamat, jotka voivat vaarantaa asiakkaan turvallisuutta. Näitä ovat mm. lääkepoikkeamat, hoitoon ja laitteisiin liittyvät, tapaturmat sekä eettiseen toimintaan liittyvät poikkeamat.

Poikkeamat käsitellään välittömästi tapahtumassa mukana olleiden henkilöiden kanssa. Tarvittaessa muutetaan ohjeistuksia ja tästä tiedotetaan mm. DomaCaren keskustelu-/infosivuilla. HaiPro ilmoitukset käsitellään kerran kuukaudessa työpaikkapalaverissa sekä koko työyhteisön kanssa henkilöstöpalaverissa kaksi kerta vuodessa ja samalla kerrataan ohjeistukset ja kehitetään yhdessä turvallisia toimintatapoja.

Asiakasturvallisuuden riskejä arvioidaan kerran vuodessa yt-toimikunnassa. Riskiarvioinnin perusteella tehdään tarvittaessa muutoksia asiakasturvallisuuteen liittyviin suunnitelmiin.

HaiPro-ilmoitusten käsittelystä ja toimintaohjeiden laatimisesta vastaavat yksikön johtaja ja vastaava ohjaaja.

Seuranta

Palvelujen laadun toteutumisesta seurataan ja arvioidaan joka päiväisissä vuoronvaihtoraporteilla sekä Palvelukeskus Ainolan yhteisissä palaverissa, joka kuukausi kokoontuvassa kuukausipalaverissa sekä 3-4 vuodessa kokoontuvassa henkilöstöpalaverissa. Kuukausipalaveriin osallistuvat työvuorossa olevat ohjaajat. Henkilöstöpalaveriin osallistuvat myös vapaalla olevat joko paikan päälle tulemalla tai etäyhteydellä. Henkilöstöpalaverissa on aina etukäteen sovitut käsiteltävät teemat.

Kuukausipalavereista tehdään muistio Ainola yhteiset -kansioon. Henkilöstöpalavereiden materiaalit ja tarvittaessa muistiot kootaan samaan paikkaan. Henkilöstöpalavereiden suunnittelusta ja toteutuksesta vastaa yksikön johtaja ja kuukausipalaverin vastaava ohjaaja.

Helsingin kaupungin tekemillä ohjaus- ja neuvontakäynneillä tilaaja varmistaa tuotettujen palvelujen laatuvaatimusten toteutumisen.

Päivittäiset kirjaukset asiakastietojärjestelmään toimivat myös valvonnan välineenä.

Vastuuhenkilöt palvelujen laadun toteutumisessa

Jokaisella toimintayksikön työntekijällä on vastuu tehdä työnsä laadukkaasti, ohjeita noudattaen, asiakkaan turvallisuudesta huolehtien sekä asiakkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

Valvontavastuu on yksikön johtaja, sosionomi YAMK Katja Mustosella ja vastaava ohjaaja, sairaanhoitaja, sosionomi (AMK) Irja Karhulla. Johtaja vastaa mm. yksikön omavalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä vastaavan ohjaajan sekä palvelukeskuksen yt-toimikunnan kanssa. Vastaava ohjaaja toimii työntekijöiden lähiesimiehenä ja yksikön sairaanhoitajana.

Lomien ja muiden poissaolojen aikana johtaja ja vastaava ohjaaja sijaistavat toisiaan. Satunnaisten yhtäaikaisten poissaolojen aikana johtaja nimeää toimintayksikköön vastuuhjaajan. Vastuuhjaaja on aina pitkään yksikössä toiminut ja kokenut työntekijä.

Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaiden kohtelu ja itsemääräämisen vahvistaminen

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

Arjen ohjaustyön lähtökohtana on asiakkaan arvojen ja yksilöllisyyden kunnioittaminen. Palvelukeskus Ainolassa ohjaustyö perustuu arvolähtöisen toiminnan periaatteisiin, jotka pohjautuvat kognitiiviseen käyttäytymisterapiaan. Lähtökohtana ovat yksilön arvot ja tavoitteet. Arvolähtöisessä asiakastyössä asiakkaan ja työntekijän asema on tasa-arvoinen. Henkilöstöä koulutetaan hyväksyvään ja joustavaan asiakkaiden kohtaamiseen asiakkaan omaa vuorovaikutustapaa käyttäen. Samalla ohjataan asiakkaita ottamaan vastuu omasta hyvinvoinnista henkilökohtaisen vastuunoton kautta sekä toimimaan mahdollisimman itsenäisesti.

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

Asiakkaiden omaa päätäntävaltaa ja myös vastuunottoa tuetaan päivittäisissä tilanteissa. Asiakkaan tekemää päätöstä ei arvostella. Tarvittaessa asiakasta ohjataan ja perustellaan tekemään hänelle turvallisempi ja toimivampi päätös.

Asiakkaiden yksityisyys ja itsemäärääminen vahvistuvat oman kodin myötä. Käytännössä yksityisyys toteutuu mm. niin, ettei asiakkaan kotiin mennä ilman asiakkaan lupaa. Joissakin tapauksissa asiakkaan terveydentilan tarkistamiseksi ohjaaja käy hänen luonaan ilman erillistä lupaa, jos tilanne näin vaatii.

Palvelut on järjestetty niin, että asiakkaan ihmisarvoa, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakkaan yksilölliset toiveet, hänen mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa otetaan arjen ohjaustyössä huomioon. Hänen osallisuuttaan ja vaikuttamismahdollisuuksiaan tuetaan. Arvolähtöinen ohjaustyö huomio asiakkaan toiveet ja hänen henkilökohtaiset arvonsa. Asiakasta kannustetaan ja autetaan tekemään päätöksiä. Tarvittaessa häntä rohkaistaan tekemään uusia ja korvaavia valintoja/päätöksiä. Asiakkaan tekemistä ei arvostella.

Kaikille asiakkaille laaditaan itsemääräämisoikeuden tukemissuunnitelma yhdessä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa asiakkaan niin halutessa. Palvelujen toteuttamissuunnitelman tekevät asiakas ja hänen omaohjaajansa yhdessä. Asiakkaan niin halutessa, voi hänen omaisensa tai läheisensä osallistua suunnitelman tekoon.

Palvelun toteuttamissuunnitelmassa määritellään asiakkaan ohjauksen painopistealueet ja asiakkaan ilmaisevat toiveet ja keinot niiden toteutumiseksi. Suunnitelma on rakennettu tukemaan arvolähtöisen ohjaustyön menetelmiä ja toimintaperiaatteita. Toiminnan lähtökohtana on asiakkaan omien arvojen ja tavoitteiden toteuttamisen tukeminen, toimintakyvyn ylläpitäminen ja kehittäminen sekä tavoitteiden toteutumisen säännöllinen arvioiminen. Suunnitelma päivitetään vuosittain ja aina tilanteiden muuttuessa.

Vähintään joka toinen kuukausi pidetään asukaskokous, jossa käsitellään asukkaille tärkeitä asioita sekä yleisiä turvallisuusasioita.

Asiakkaan suunnitelmien toteutumista seurataan päivittäiskirjauksien avulla sekä työntekijöiden yhteisissä palaverissa viikko- ja kuukausipalaverissa.

Esihenkilöt vastaavat siitä, että suunnitelmat tulevat päivitettyä sovittuina ajankohtina.

Asiakkaan oikeusturva, muistutusten käsittely

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle vastaavalle ohjaajalle. Muistutus käsitellään palvelukeskuksen johtajan ja palvelujohtajan toimesta. Muistutus käsitellään kahden viikon kuluessa ja tieto muistutuksen käsittelystä toimitetaan asiakkaalle käsittelyn jälkeen mahdollisimman pian. Tieto käsittelystä ja tehdyistä päätöksistä annetaan säätötoimintajohtajalle.

Asiakas tai hänen läheisensä voi tehdä muistutuksen myös suoraan sosiaali- tai potilasasiamiehelle, jos asiakas kokee olevansa tyytymätön hoitoon, kohteluun tai palveluun. Sosiaaliasiavastaavaan voi olla yhteydessä, jos tarvitsee neuvoja omista oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Yhteistyötahot ja kuntalaiset voivat myös olla suoraan yhteydessä sosiaaliasiavastaaviin.

Sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot ovat nähtävillä Palvelukeskus Ainolan 1. ja 2. kerroksen ilmoitustauluilla.

Helsingin hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat

Yksikön päällikkö Tove Munkberg

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

sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi

Neuvonta

puh. 09 310 43355 ma-to klo 9–11

Postiosoite: PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki.

Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen.

Suojattua sähköpostia voi lähettää sosiaali- ja potilasasiamiehille linkin <https://securemail.hel.fi> kautta. Helsingin kaupungin verkkosivuilla Sosiaali- ja potilasasiamies | Helsingin kaupunki on ohjeet ja suorat linkit turvalliseen asioimiseen.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat

Clarissa Kinnunen (toiminnan vastuhenkilö)

Satu Laaksonen

Puh. 0941910230

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien puhelinajat:

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

Huom! Puhelinaikoja ei ole perjantaisin tai juhlapyhien aattoina.

Sähköpostiyhteydenotot:

sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Ethän lähetä salaamatonta sähköpostia.

Tapaamiset on sovittava aina etukäteen. Palvelu on maksutonta.

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat

Puhelinasointi on avoinna maanantaisin klo 12.30–15.00, tiistaisin ja keskiviikkoisin klo 8.30–12.00 sekä torstaisin klo 9.00–15.00.

HYVINKÄÄ, JÄRVENPÄÄ, MÄNTSÄLÄN, URMIJÄRVI, PORNAINEN, TUUSULA

Susanna Honkala

040 807 4756, susanna.honkala@keusote.fi

Anne Mikkonen

040 807 4755, anne.mikkonen@keusote.fi

Ilmoituksen voi lähettää Keusoten sosiaali- ja potilasasiavastaaville sähköpostia tietoturvallisesti suojatulla yhteydellä käyttäen Keusoten turvapostipalvelua: <https://turvaposti.keusote.fi/>. Syötä lähettäjäkenttään oma sähköpostiosoitteesi ja nelinumeroinen tunnistenumero kenttään. Lisää vastaanottajakenttään sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi, kirjoita haluamasi viesti, lisää mahdolliset liitteet ja lähetä.

Asiakkaan/omaisen vaaratilanneilmoitus

Säätiössä on käytössä ilmoituskanava, jonka kautta asiakkaat ja omaiset voivat tehdä vaaratilanneilmoituksia. Ilmoituskanava löytyy säätiön www-sivuilta, www.kpsaatio.fi. Ilmoitusten käsittelystä vastaa keskustoimisto, joka selvittää asiaa viivytyksettä yhteistyössä kyseisen toimipisteen kanssa. Jokaiseen ilmoituksentekijään ollaan yhteydessä. Ilmoitusten säätiötasoinen koonti käsitellään puolivuositain laajennetussa johtoryhmässä.

Whistleblowing-ilmoituskanava

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

Asiakkaan ja läheisten osallisuus

Asiakkailla ja heidän omaisillaan on tärkeä rooli palvelukeskuksen toiminnan sisällön kehittämisessä. Asiakasselvitysten ja omaisille tehtävien tyytyväisyyskyselyiden tuloksia käytetään aktiivisesti toiminnan kehittämiseen. Loppuvuodesta 2023 toteutettiin asumispalveluasiakkaiden omaisille kysely palveluidemme laadusta. Omaiskyselyn tulosten mukaan omaiset olivat hyvin tyytyväisiä tai tyytyväisiä palvelukeskus Ainolan toimintaan.

Palvelukeskus Ainolassa järjestetään yksi - kaksi kertaa vuodessa yhteinen tapahtuma omaisille ja asiakkaille. Asiakkaiden omaohjaajat pitävät säännöllistä yhteyttä asiakkaan omaisten kanssa sähköpostiviestein, puhelimitse tai tekstiviestein. Palvelukeskus Ainolassa ei ole vierailuaikoja, vaan asiakkaan omaiset ja läheiset ovat aina tervetulleita Ainolaan. Omaiset ja ystävät voivat myös yöpyä asiakkaan luona.

Ilmoitusvelvollisuus

Palvelunjärjestäjän ja tuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän huomaa tehtävissään tai saa tietoonsa

- epäkohdan tai
- ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa taikka
- muun lainvastaisuuden.

Tarkoituksena on turvata sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden ja potilaiden hyvän hoidon ja huolenpidon toteutumista ja edistää heidän hyvinvointiaan sekä tukea omavalvonnan toimivuutta. Ilmoitusvelvollisuus koskee sekä julkisen että yksityisen palveluntuottajan henkilöstöä.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakas- ja potilasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan tai potilaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle tai potilaalle vahingollisia toimia. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai lääkkeillä aiheutettua toimintaa.

Muulla lainvastaisuudella tarkoitettaisiin niin palveluita ja niiden saatavuutta tai järjestämistä kuin asiakkaan ja potilaan oikeuksista annetun sääntelyn rikkomista.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoitusvelvollisuuden tarkoituksena on, että asiakkaan ja potilaan sosiaali- ja terveydenhuollon toteuttamisessa ilmenevät epäkohdat ja puutteet korjataan ja mahdollisiin ilmeisiin epäkohdan uhiin reagoidaan ajoissa. Epäkohdat ja puutteet pitää voida korjata ensisijaisesti omavalvonnallisin toimenpitein.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Säätiön verkkosivuilla on ilmoituskanava omaisten ja läheisten ja muiden yhteistyötahojen tekemiä häiriöilmoituksia varten. Ilmoituksia seurataan keskitetysti säätiön keskustoimistossa ja yhteenvedo niistä käsitellään vähintään puolivuositain säätiön laajennetussa johtoryhmässä. Yksittäisiin ilmoituksiin vastataan joka kerta ja havaitut puutteet korjataan.

Yksittäisen Palvelukeskus Ainolan toimintaan liittyvän ilmoitus voi tehdä kirjallisena ja vapaamuotoisena, esim. sähköpostitse, ja toimitetaan palvelukeskuksen johtajalle, joka vastaa ilmoituksen eteenpäin toimittamisesta laissa määritellyllä tavalla hyvinvointialueen/kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus toimitetaan myös tiedoksi säätiön palvelujohtajalle.

Palvelukeskus Ainolassa muistutus osoitetaan:

Yksikön johtaja Katja Mustonen, Puotilan metrokatu 4 A, 00910 Helsinki

puh. 050 562 8552, katja.mustonen@kpsaatio.fi

Jos palvelukeskuksen johtaja tai säätiön palvelujohtaja eivät ryhdy tarvittaviin toimenpiteisiin, tulee asia saattaa valvovan viranomaisen tietoon. Tällöin ilmoituksen jättäjä ja/tai vastaanottaja tekee asiasta ilmoituksen oman alueen Etelä-Suomen aluehallintovirastoon. Ilmoitukseen lisätään alkuperäisen ilmoituksen lisäksi tiedot siitä, koska ilmoitus jätettiin palvelukeskuksen johtajalle tai säätiön palvelujohtajalle ja miten työnantaja on toiminut ilmoituksen saatuaan.

Rikostaustan selvittäminen

Palveluntuottajan tulee selvittää iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelemään aikovien henkilöiden rikostausta, kun henkilö ensi kerran otetaan tai nimitetään sellaiseen työ- tai virkasuhteeseen, joka kestää yhden vuoden aikana yhteensä vähintään kolme kuukautta ja johon pysyväisluontoisesti ja olennaisesti kuuluu iäkkäiden tai vammaisten henkilöiden avustamista, tukemista, hoitoa tai muuta huolenpitoa taikka muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa iäkkään tai vammaisen henkilön kanssa.

Huumausainetestituloksen ja rikostaustatöiden esittäminen

1. Huumausainetesti

Kuurojen Palvelusäätiö sr vaatii henkilöstöltään huumausainetestin läpäisemistä ja todistuksen esittämistä uusilta työntekijöiltä viimeistään koeajan päättyessä. Huumetestistä on kerrottava hakijalle jo työpaikkailmoituksessa ja se käydään läpi viimeistään työpaikkahaastattelussa. Testiin osallistuminen on vapaaehtoista, joten hakijalle tulee antaa mahdollisuus jättää hakematta tehtävää tai peruuttaa hakemuksensa saatuaan tiedon testistä. Uuden työntekijän aloittaessa työt, huumetestit tehdään työhöntulotarkastuksen yhteydessä työterveyshuollossa koeaikana. Jo talossa työskentelevä toimihenkilö voidaan lähettää

huumetestiin säätiön päihdeohjelman mukaisesti, mikäli työntekijä on töissä päihtyneenä tai käyttää huumeita siten, että se vaikuttaa työtehtävien hoitoon ja on vaaraksi hänelle itselleen tai muille. Testin tulos toimitetaan työntekijälle postitse kahtena kappaleena. Toisen henkilö tallentaa itselleen ja toisen hän toimittaa esimiehelleen. Testitulos on salassa pidettävä ja se tulee säilyttää sen mukaisesti muiden henkilötietojen yhteyteen lukittavaan tilaan, jonne vain esihenkilöllä on pääsy.

2. Alle 18-vuotiaiden kanssa työskentelevän rikosrekisteriote

Kaikkien alle 18-vuotiaiden kanssa työskentelevien tulee esittää rikosrekisteriote. Mikäli säätiöön tulee uusi alle 18-vuotias asiakas, kaikkien hänen kanssaan työskentelevien tulee tilata rikosrekisteriote, mikäli sellaista ei ole esitetty aiemmin. Tässä tapauksessa säätiö vastaa rikosrekisteriotteiden maksuista.

3. Ikääntyneiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien rikosrekisteriote

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta velvoittaa tarkistamaan vuoden 2024 alusta alkaen iäkkäiden kanssa työskenteleviltä henkilöiltä rikosrekisteriotteen. Vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä rikosrekisteriote tulee tarkistaa vuoden 2025 alusta lukien. Kyseessä on vastaava sääntely, joka on jo aiemmin ollut voimassa lapsen kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä. Rikosrekisteriote pyydetään, kun henkilö ensi kerran otetaan työsuhteeseen, johon pysyväisluonteisesti ja olennaisesti kuuluu iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden avustamista, tukea ja hoitoa, muuta huolenpitoa tai muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa iäkkään tai vammaisen henkilön kanssa. Säätiöllä on velvollisuus pyytää rikosrekisteriote jokaiselta työntekijältä, joka työskentelee yhden vuoden aikana vähintään kolme kuukautta kestävässä työsuhteissa. Myös alle kolme kuukautta kestäviä tehtäviä hoitavilta henkilöiltä on oikeus pyytää rikosrekisteriote.

Työntekijä tilaa rikosrekisteriotteen itse oikeusrekisterikeskukselta ja se annetaan vain henkilölle itselleen. Työntekijä ei voi valtuuttaa työnantajaa tilaamaan otetta. Lisätietoja rikosrekisteriotteen tilaamisesta löytyy oikeusrekisterikeskuksen sivuilta. Työntekijän, joka on työsuhteessa lain voimaan tullessa (aloittanut voimassa olevan työsuhteen ennen 1.1.2024 tai 1.1.2025) ei tarvitse toimittaa rikosrekisteriotetta. Lakimuutos koskee henkilöitä, jotka otetaan työsuhteeseen lain voimaantulon jälkeen. Täten myös aiemmin säätiössä työskennelleiltä, joiden työsuhde on katkennut ennen em. päivämääriä ja jotka tulevat uuteen työsuhteeseen lain voimaantulon jälkeen, tulee vaatia rikosrekisteriote.

Työpaikkailmoituksessa on mainittava siitä, että tehtävään otettavan henkilön on esitettävä nähtäväksi rikosrekisteriote. Ote voidaan tilata vasta, kun henkilö on valittu tehtävään. Ote on voimassa 6 kuukautta. Työnantaja tekee Mepcoon merkinnän siitä, että rikosrekisteriote on esitetty ja merkitsee otteen päivämäärän. Otteesta ei saa ottaa jäljennöstä ja se palautetaan työntekijälle viipymättä. Rikosrekisteriotteesta ilmeneviä tietoja ei saa ilmaista muille kuin sellaisille henkilöille, jotka välttämättä tarvitsevat tietoa. Rikosrekisteriote on hyvä tarkistaa jo ennen työsuhteen allekirjoittamista. Se on kuitenkin esitettävä viimeistään 6 kuukauden koeajan aikana.

Henkilöstö

Palvelukeskus Ainolassa työskentelee 17 sosiaali- tai terveydenhuollon ammattitutkinnon suorittanutta työntekijää. Lisäksi on yksikön johtaja. Työntekijöistä, ohjaajista yksi on vastaava ohjaaja, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja ja sosionomi amk. Hänen lisäksi on kolme muuta ohjaajaa, joilla on amk-tutkinto. Suurimmalla osalla ohjaajista on lähihoitajan tutkinto.

Palvelukeskus Ainolassa ei käytetä vuokratyövoimaa eikä alihankittua henkilöstöä.

Rekrytointitilanteessa tarkistetaan työnhakijan tutkintotodistukset ja henkilön rekisteröityminen Valviran ammattihenkilörekisteriin.

Työntekijää pyydetään toimittamaan rikosrekisteriote, jonka tiedot kirjataan ylös Mepco henkilöstöohjelmaan.

Rekrytointitilanteessa erityistä huomiota kiinnitetään työntekijän motivaatioon työskennellä Palvelukeskus Ainolan asiakaskunnan kanssa ja kiinnostusta viittomakielen opiskeluun. Palvelukeskus Ainolassa 40% työntekijöistä on äidinkieleltään viittomakielisiä.

Palvelukeskus Ainola järjestää työntekijöille viittomakielenopetusta sekä huolehtii täydennyskoulutuksista.

Uuden työntekijän aloittaessa on hän 2-3 viikkoa ylimääräisenä työntekijänä työvuoroissa. Näin hänellä on rauha tutustua asiakkaisiin ja toimintaan. Työntekijän perehdytyksessä noudatetaan perehdytysuunnitelmaa ja hänelle nimetään perehdytyksen vastuuhenkilö.

Palvelukeskus Ainolassa voi kerrallaan olla vain yksi oppisopimusopiskelija. Näin varmistetaan, että ohjaukseen jää riittävästi aikaa. Opiskelijalla on oma ohjaaja, jonka kanssa opiskelija työskentelee tiiviisti. Opintojen edetessä opiskelija esittää kurssisuoritukset ja näin voidaan arvioida hänen osaamistaan toimia itsenäisemmin. Vastaava ohjaaja ja opiskelijan ohjaaja käyvät vuoropuhelua ja arviointikeskustelut oppilaitoksen kanssa. Opiskelijalle annetaan säännöllisesti kehittävää palautetta työtehtävien lomassa.

Palvelukeskus Ainolassa esihenkilöt ovat yleensä läsnä arkipäivisin. Vastaava ohjaaja toimii työntekijöiden lähiesimiehenä ja hän on läsnä arkipäivisin sekä tekee myös ohjaajan töitä. Näin hän näkee työntekijöiden työskentelyä. Epäkohtiin puututaan heti ja asia otetaan keskusteluun ko. henkilön kanssa. Työntekijät voivat tehdä ilmoituksen HaiPro-ohjelmaan toisen työntekijän epäeettisestä tai epäammattimaisesta työotteesta. HaiPro ilmoitukset käsitellään säännöllisesti yt-toimikunnassa ja kaksi kertaa vuodessa koko henkilöstön kuukausipalaverissa. Samalla kerrataan laadukkaan, eettisen ja ammatillisen työotteen merkityksestä ja kuinka sen tulee näkyä kaikessa Palvelukeskus Ainolassa tehtävässä työssä.

Henkilöstörakenne

Palvelukeskus Ainolassa on 16 kokoaikaista, vakituista ohjaajaa sekä lisäksi vastaava ohjaaja ja yksikön johtaja. Ohjaajien monipuolinen ammatillinen osaaminen mahdollistaa asiakkaiden tarpeiden kokonaisvaltaisen huomioimisen. Palvelukeskuskohtaiseen henkilöstörakenteeseen vaikuttaa asiakkaiden toimintakyky ja ohjauksen sisällölliset tarpeet.

Palvelukeskus Ainolan ohjaajista kymmenellä on terveydenhuollon peruskoulutus (lähihoitaja), viidellä on sosiaalialan koulutus (sosionomi tai vastaava). Useammalla työntekijällä on kaksoistutkinto. Vastaava ohjaaja on koulutukseltaan sairaanhoitaja ja sosionomi AMK.

Sijaisten käyttö

Palvelukeskus Ainolassa pyritään saamaan sijaisia eri mittaisiin poissaoloihin. Sijaisten käyttöä ei ole rajoitettu. Sijaisina on lähihoitajia, sairaanhoitajia, viittomakielen ohjaajia, viittomakielen tulkkeja ja näiden alojen opiskelijoita. Sijaiset perehdytetään palvelukeskuksen toimintaan kuten vakituisiin työsuhteisiin tulevat työntekijät.

Rekrytointi

Palvelukeskus Ainolassa noudatetaan yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimusta. Työntekijöiden palkkaus määräytyy työehtosopimuksen mukaisesti.

Työntekijän rekrytoinnissa noudatetaan säätiön rekrytointiohjetta. Rekrytoinnissa kiinnitetään erityisestä huomiota työntekijän sopivuuteen. Vaatimuksena on sosiaali- tai terveydenhuollon peruskoulutus. Työnhakijalta toivotaan viittomakielentaitoa tai edellytetään osallistumista säätiön tarjoamaan viittomakielen koulutukseen sekä itsenäistä kielen opiskelua. Eduksi katsotaan työnhakijan kokemus, kiinnostus ja halu työskennellä kehitysvammaisten ja viittomakielisten parissa. Työpaikkailmoituksessa tuodaan esille edellä mainittujen seikkojen lisäksi se, että työ on iltapainotteista, kaksi- /tai kolmivuorotyötä.

Työnhakijan koulutustausta tarkistetaan aina Suosikki- tai Terhikki -rekisteristä jo hakuvaiheessa.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Palvelukeskus Ainolan henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama perehdytys koskee myös 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.

Henkilön tullessa palvelukeskus Ainolan uudeksi työntekijäksi tai työntekijän palatessa työhön pitkän poissaolon jälkeen työhön perehtymisellä on suuri merkitys työn turvallisuudelle ja laadulle. Ensisijainen vastuu perehdyttämisestä on työntekijän lähiesimiehellä. Perehdytyksessä käytetään apuna perehdytyslomaketta. Säätiössä järjestetään vuosittainen eri palvelukeskuksien henkilöille yhteinen perehdyttämispäivä. Tällöin perehdytään erityisesti säätiön arvoihin, toimintaperiaatteisiin ja laadunhallintaan.

Henkilöstön osaamisen kehittäminen

Osaava ja motivoitunut henkilöstö on Kuurojen Palvelusäätiössä strategian toteuttamisen kulmakiviä. Henkilöstön vuorovaikutusosaaminen, ohjaustaidot ja työturvallisuusosaaminen ovat jatkuvan päivityksen kohteena. Palvelukeskus Ainolassa on laadittu koulutussuunnitelma osana henkilöstöohjelmaa.

Henkilöstön riittävyyden seuranta ja sijaisten hankinta

Palvelukeskus Ainolassa tehdään resurssilaskenta X kertaa vuodessa. Työvuorosuunnittelussa huomioidaan mitoitusten täyttyminen. Sijaisia hankitaan aina tarvittaessa. Palvelukeskus Ainolalla on hyvä sijaistilanne.

Palvelujen sisältö

Asumispalvelut

Palvelukeskus Ainolan asiakkaat saavat ohjausta päivittäisissä asumiseen liittyvissä toiminnoissa, kuten liikkumisessa, pukeutumisessa, henkilökohtaisessa hygieniassa, ruuan valmistuksessa ja siivouksessa. Elämänhallinnan ja arjen sujuvuuden tukeminen toteutetaan yksilöllisesti asukkaan tarpeista lähtien. Asiakkaan tuen- ja palveluntarve vaihtelee määrältään ja sisällöltään. Palvelukeskuksen laaja palveluvalikko ja joustava palvelu mahdollistavat tämän huomioimisen asukkaiden arjessa. Erityisen merkittävää on viittomakielen ja yksilöllisen vuorovaikutustavan huomioiminen ohjauksessa ja tavoitteita asetettaessa.

Kokonaisuudessaan palveluasumisen tavoitteena on tukea asiakkaan mahdollisimman itsenäistä selviytymistä, fyysistä ja psyykkistä toimintakykyä sekä sosiaalisten suhteiden ylläpitämistä ja luomista. Asiakkaiden ollessa viittomakielisiä korostuu arjessa myös vertaisryhmän merkitys.

Palvelukeskus Ainolan asumispalvelut muodostuvat ympärivuorokauden valvotusta tehostetusta palveluasumisesta (luvanvaraiset palvelut) sekä itsenäisemmästä tuetusta asumista (palveluasuminen, ilmoituksen varaiset palvelut). Tehostettu palveluasuminen on järjestetty ryhmäasuntomuotoisena ja asukkaita on 15. Lähes kaikki asukkaat (13) ovat tulleet vammaispalvelulain mukaisin päätöksin. Kahdella asukkaalla on kehitysvammahuollon erityishuoltopäätös. Asukkaat tarvitsevat, osa hyvinkin intensiivistä, ohjausta ja tukea päivittäisissä askareissa sekä tukea ja vahvistusta vapaa-ajantoimintoihin osallistumisessa ja sosiaalisissa suhteissa. Haasteellista käyttäytymistä pyritään vähentämään asiakkaan arvoihin perustuvalla ja yksilöllisyyttä huomioivalla ohjauksella sekä rohkaisemalla ja vahvistamalla asukkaiden itseilmaisua, esim. keskustelulla, piirtämisellä tai toiminnallisuudella.

Osalla asukkailla on kehitysvammaisuutta ja autismin kirjoon kuuluvia piirteitä. Muutamalla asukkaalla on diagnosoitu mielenterveysongelma. Kaikkia asukkaita yhdistää viittomakieleen, tukiviittomiin tai viitottuun suomeen perustuva kommunikointi. Joidenkin kanssa kommunikoinnin tukena käytetään kuvia.

Tukiasukkaat asukkaat, tällä hetkellä viisi asukasta, asuvat itsenäisesti ja saavat ohjausta ja tukea palvelusuunnitelman mukaisesti. Tukisunnnot sijaitsevat ympärivuorokauden valvotun ryhmäkodin kanssa samassa kiinteistössä tai lähialueella.

Päivätoiminta

Palvelukeskus Ainola järjestää päivätoimintaa erityisryhmille (kuurot, kuurosokeat tai kommunikoinnissa erityistukea tarvitsevat kehitysvammaiset ja mielenterveyskuntoutujat) päivätoiminta Louhelassa, sekä viittomakielisille vanhuksille.

Palvelukeskus Ainolassa järjestämään vammaispalvelulain mukaiseen päivätoimintaan osallistuu tällä hetkellä kymmenen asiakasta. Päivätoiminta tarjoaa viittomakielisille kehitysvammaisille, autismin kirjon piirteitä omaaville, kuurosokeille ja muille kommunikoinnissa erityistä tukea tarvitseville mielekästä ryhmämuotoista toimintaa ja yksilöllistä ohjausta arjen elämän taidoissa. Päivätoiminnan ohjelma sisältää paljon työtoimintaa, retkiä, tutustumista ympäröivään yhteiskuntaan osallistumalla esim. tapahtumiin, käynneillä virastoissa jne. Ryhmässä olemisen ja sosiaalisen kanssakäymisen harjoittelu on olennainen osa päivätoimintaa. Päivätoimintaa järjestetään viitenä päivänä viikossa.

Viittomakielisten vanhusten päivätoiminnassa on mukana kolmesta viiteen asiakasta. Ryhmä kokoontuu kerran viikossa. Vanhusten päivätoimintaryhmän kommunikointikieli on viittomakieli. Vanhusten päivätoiminta on toimintakykyä ylläpitävää, se tuo vireyttä ja iloa arkeen ja tarjoaa viittomakielistä vertaistukea.

Henkilöstö

Erityisryhmien päivätoiminnassa Louhelassa työskentelee kolmesta neljään ohjaajaa arkipäivisin klo 8-15.30 (16). Ohjaajat ovat koulutukseltaan sosiaali- tai terveydenhuollon ammattilaisia.

Viittomakielisten vanhusten päivätoiminnassa työskentelee yksi-kaksi lähihoitajaa riippuen ryhmän koosta ja asiakkaiden tuen ja ohjauksen tarpeesta.

Kotiin annettavat palvelut

Viittomakieliset kotiin annettavat palvelut voivat sisältää kotihoitoa, viittomakielistä henkilökohtaista ohjausta (palveluohjaus) tai viittomakielisiä tukipalveluja. Kotiin annettavilla palveluilla tuetaan asiakkaan mahdollisimman hyvää elämää hänen omassa kodissaan, ehkäistään asiakkaan syrjäytymistä viittomakielisestä yhteisöstä ja vahvistetaan asiakkaan omatoimisuutta yhteiskunnan jäsenenä. Viittomakielistä kotiin annettua palvelua tarjotaan kuuralle tai kuurosokealle asiakkaalle ja hänen perheelleen.

Palvelukeskus Ainolan kotihoidon palvelut ovat lähinnä kotihoidon tukipalveluja. Kotihoidon tukipalvelua on mm. asiakkaan ohjaaminen ja tukeminen sairauden- ja terveydenhoitoon liittyvissä asioissa. Tehtäviä ovat, esim. asiakkaan mukana oleminen lääkärikäynneillä, sairaanhoitajan käynneillä, apteekissa, auttaminen kauppa-asioissa, terveydenhuollon- ja viranomaisaikojen varaamisessa. Erityisen tärkeä osa palveluja on tiedon välittäminen asiakkaan omalla äidinkielellään, viittomakielellä.

Asiakkaiden yksilölliset tarpeet määrittävät palvelut ja käyntien määrän.

Kotihoidon asiakkaat ovat yleensä hyvinvointialueen kotihoidon ja/tai kotisairaanhoidon piirissä. Palvelukeskus Ainolan viittomakieliset palvelut tukevat näitä palveluja.

Viittomakielisessä henkilökohtaisessa ohjauksessa (palveluohjaus) työntekijä ohjaa asiakkaan hänelle sopivien ja oikeiden palvelujen piiriin. Työntekijä toimii tiiviissä yhteistyössä asiakkaan ja viranomaisten kanssa, jotta asiakas saa tarvitsemansa avun. Työntekijä koordinoi asiakkaan palveluvalikkoa ja yhdessä muiden toimijoiden kanssa huolehtii asiakkaan palvelupolusta ja tavoitteiden toteutumisesta.

Viittomakielen taitoinen työntekijä tukee ja vahvistaa asiakkaan omia voimavaroja ja niiden käyttöä tavoitteena asiakkaan elämäntaitojen vahvistuminen ja mahdollisimman itsenäinen toimiminen.

Palvelukeskus Ainolan erityisosaamisena on kuurojen maahanmuuttajien auttaminen viittomakielisen ohjauksen keinoin. Asiakkaista suurin osa on maahanmuuttajia. Tärkeä osa palvelua on neuvoa ja ohjata asiakasta toimimaan suomalaisessa yhteiskunnassa. Asiakasta autetaan mm. viranomaisasioissa, sosiaaliturva-asioissa, asunto-, koulutusasioissa, huoltajuusasioissa jne. ja samalla tuetaan asiakasta sosiaalisten suhteiden luomisessa ja ylläpitämisessä (keskustelut, viittomakielisiin tapahtumiin vieminen jne.)

Yksi ohjaukserä on 1,5 tuntia. Asiakkaiden ohjaukserät vaihtelevat yksilöllisten tarpeiden mukaan muutamasta kerrasta vuodessa useampaan kertaan kuukaudessa. Välillä asiakas voi tarvita intensiivisempää ohjausta ja toisinaan vähemmän.

Palvelutarpeen kartoitusvaiheessa huomioidaan asiakkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet ja yksilöllinen palvelukokonaisuus suunnitellaan yhdessä tilaajan kanssa. Asiakkaan saamat palvelut kirjataan asiakkaan palvelusuunnitelmaan. Palvelusuunnitelman laatimisesta vastaa hyvinvointialue. Palvelukeskus Ainola laatii yhdessä asiakkaan kanssa palvelujen toteuttamissuunnitelman. Palvelujen toteuttamissuunnitelman kirjaukset tehdään DomaCare asiakastietojärjestelmään. Kirjaukset tehdään jokaisesta asiakaskerrasta.

Kotiin annettavien palvelujen henkilöstö

Kotiin annettavien palvelujen ohjaajat ovat koulutukseltaan sosiaali- ja/tai terveysalan ammattilaisia. Tällä hetkellä asiakkaiden palveluista vastaa viisi ohjaajaa, jotka ovat koulutukseltaan sosiaaliohjaaja, sosionomi amk ja kolme lähihoitajaa, joista yhdellä on lisäksi nuoriso- ja vapaa-ajanohjaajan tutkinto. Kaikilla työntekijöillä on erittäin hyvä viittomakielen taito. He ovat kuulevia tai natiiveja kuuroja. Heillä on vankka kuurojen ja kuurosokeiden yhteisön ja kulttuurin tuntemus. Ohjaajilla on voimassa olevat lääkeluvat. Ensiapu- ja alkusammutusosaaminen on ajan tasalla.

Palvelut tuotetaan ammattitaitoisesti ja tarvittaessa viittomakielen lisäksi eri kommunikaatiomenetelmiä (viitottu puhe, tukiviittomat, kuvakommunikaatio jne.) hyödyntäen.

TOIMITILAT

Kuuroille, 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.

Kuvaus Palvelukeskus Ainolan tiloista

Palvelukeskus Ainolan asunnot ovat esteettömiä ja inva-mitoitettuja. Ryhmäasuntoja on 15, joissa kuudessa on oma keittonurkkaus, yhdeksässä asunnossa on oma parveke. Asuntojen koot vaihtelevat 20,5 m² - 52 m². Henkilökohtaisten asuntojen lisäksi asukkailla on käytössään kaksi olohuonetta ja yhteinen keittiö- ja ruokailutila, wc-tiloja, kodinhoito-/pyykkihuone sekä varastotilaa. Ryhmäasumisen kerroksessa yhteisiä tiloja on yhteensä noin 279,5 neliötä. Asukkaiden käytössä on lisäksi ensimmäisen kerroksen yhteiset tilat (olohuone, ruokailutila, keittiö, askartelutila, sauna, pesuhuone, varasto ym. tilat) yhteensä 267 neliötä. Kaikissa asunnoissa on nettiyhteydet sekä yhteisissä tiloissa langaton WLAN. Näiden tilojen lisäksi Palvelukeskus Ainolassa on henkilöstön sosiaalitiloja ja toimistotiloja yhteensä noin 61 neliötä.

Palvelukeskus Ainolalla on tällä hetkellä viisi palveluasumisen asiakasta, jotka asuvat tukiasunnoissa. Ne asunnot ovat kooltaan 27 - 49 m².

Teknologiset ratkaisut

Palvelukeskus Ainolassa on käytössä Anvia Securi –turvahälytysjärjestelmä sekä kulunvalvontajärjestelmä. Ovivalvonta, hoitajakutsu- ja henkilöturvajärjestelmä on toteutettu 9Solutions IPCS -järjestelmällä. Hoitajakutsu- ja henkilöturvajärjestelmä kattaa ensimmäisen kerroksen pesu- ja askartelutilat sekä koko toisen kerroksen asuntokohtaisella paikannuksella.

Ovivalvontajärjestelmä toimii osana henkilöturva- ja avustajakutsujärjestelmää. Anvia Securi Oy:llä toimii 24 h/vrk vikailmoitusten vastaanotto. Vikatapauksissa vasteaika on seuraavana arkipäivänä.

Asukkailla on huoneissaan hoitajakutsulaitteet. Kutsu tulee ohjaajien puhelimiin, joista näkee mistä huoneesta/tilasta kutsu on tullut.

Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Palvelukeskus Ainolassa on käytössä verenpainemittari, happisaturaatiomittari ja verensokerimittari. Asukkaiden verenpaineita seurataan lääkärin antamien ohjeiden mukaan sekä myös säännöllisin ajoin. Yhdellä asukkaalla on insuliinihoitoinen diabetes ja kolmella tablettihoitoinen. Heidän verensokeriarvoja seurataan lääkärin antamien ohjeiden mukaisesti ja tiedot kirjataan DomaCare-asiakastietojärjestelmään.

Terveystieteiden laitteista vastaava henkilö on vastaava ohjaaja, sairaanhoitaja Irja Karhu, Puotilan metrokatu 4, 00910 Helsinki. Puhelin 040 838 2565, irja.karhu@kpsaatio.fi

Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

Palvelukeskus Ainolassa asiakastiedot kirjataan DomaCare asiakastietojärjestelmään.

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

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

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

Työntekijöiden henkilötietoja on työvuoro-ohjelmisto TyövuoroVelhossa ja hr-ohjelmisto Mepcossa. Palvelukeskus Ainolan johtajalla on laajat käyttöoikeudet näihin molempiin ohjelmiin. Vastaava ohjaaja Irja Karhu laatii työvuorolistat ja hänellä on käyttöoikeudet TyövuoroVelhoon listan suunnittelijan ominaisuudessa sekä Mepcoon. Kahdella vastaavan ohjaajan sijaisella on pääsy TyövuoroVelhoon listan suunnittelijan ominaisuudessa. Muilla työntekijöillä on oikeudet vain omiin tietoihin.

Asiakas- ja työntekijöiden henkilötietoja sisältävät tiedostot tallennetaan KVJ- verkkokansioon.

Asiakastyön kirjaaminen

Palvelukeskus Ainolan asiakaskirjaukset tehdään DomaCare asiakastietojärjestelmään. Jokaisesta asiakkaasta tehdään kirjaus joka vuorossa, joskus useampikin kirjaus.

Palvelukeskus Ainolan työvuoroissa ja ohjauksessa on varattu riittävästi aikaa asiakaskirjauksille. Asiakas voi halutessaan osallistua kirjausten tekemiseen.

Jos kirjauksissa havaitaan epäasiallisuuksia, lähiesimies ottaa asian keskusteluun. Työntekijöille järjestetään koulutusta hyvästä kirjaamistavasta.

Uuden työntekijän perehdytyksessä korostetaan asiakastietokirjausten periaatteita, joita ovat asiakkaan kunnioittaminen ja asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen ja että kirjataan olennaiset tiedot asiakkaan tilanteesta.

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

Työntekijät suorittavat vuosittain sosiaali- ja terveydenhuollon tietosuojatestin.

Tietosuojavastaava Janne Rintamäki, puh. 044 335 0685, janne.rintamaki@kpsaatio.fi

Omavalvonnan seuranta

Seurantatiedot ja julkiset valvontatiedot raportoidaan hyvinvointialueella sovitulle taholle ja julkaistaan säätiön verkkosivuilla 4 kuukauden välein. Omavalvontaan liittyvistä havainnoista ja toimenpiteistä uutisoidaan tilanteen niin edellyttäessä myös asukkaille.