



PALVELUKESKUS ÅVIKIN OMAAVALVONTASUUNNITELMA 2025



Päivitetty 23.09.2025

Kuurojen Palvelusäätiö sr

Palvelukeskus Åvik

Uudenmaankatu 228

05840 Hyvinkää



PALVELUKESKUS ÄVIKIN OMAVALVONTASUUNNITELMA 2025

SISÄLTÖ

1. PALVELUTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT	4
1.1. Palvelutuottajan perustiedot	4
1.2. Palveluyksikön perustiedot	4
1.3. Palvelumme	5
1.4. Toiminta-ajatus, arvomme, toimintaperiaattemme ja hyveemme	5
2. ASIAKASTURVALLISUUS	7
2.1. Palveluiden laadulliset edellytykset	8
2.2. Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	8
2.3. Terveysturvallisuuslain mukainen omavalvonta	9
2.4. Vastuu palvelujen laadusta	10
2.5. Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	12
2.5.1. Palveluiden toteuttamissuunnitelma	12
2.5.2. Asiakkaan kohtelu	13
2.5.3. Itsemääräämisoikeuden varmistaminen	13
2.5.4. Asiakkaan asiallinen kohtelu	15
2.5.5. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	15
2.5.6. Osallisuutta edistävä toiminta	18
2.5.7. Ravitsemus	19
2.5.8. Hygieniakäytännöt	20
2.5.9. Infektioiden torjunta	22
2.5.10. Asiakkaiden raha-asioiden hoito	23
2.5.11. Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen	23
2.5.12. Kestävä kehitys	24
2.5.13. Terveysturvallisuus- ja sairaanhoito	24
2.6. Muistutusten käsittely	26
2.6.1. Kantelu, aluehallintavirasto ja Valvira	27
2.6.2. Kuluttajaneuvonta	28
2.7. Henkilöstö	29
2.7.1. Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne	29
2.7.2. Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	29
2.7.3. Ikääntyneiden- ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien rikosrekisteriote	30
2.7.4. Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	31



2.7.5.	Omatyöntekijä	32
2.7.6.	Omaohjaaja.....	32
2.8.	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	33
2.9.	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	33
2.10.	Toimitilat ja välineet	34
2.11.	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	36
2.11.1.	Kameravalvonta.....	37
2.11.2.	Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet	37
2.12.	Lääkehoitosuunnitelma	40
2.13.	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	41
2.14.	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	42
3	OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	43
3.1.	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen.....	43
3.2.	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	43
3.2.1.	Riskien tunnistaminen ja ilmoitusvelvollisuus.....	44
3.3.	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	46
3.3.1.	Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen	47
3.3.2.	Korjaavat toimenpiteet.....	47
3.3.3.	Luettelo riskienhallinnan ja omavalvonnan toimeenpanon ohjeista	47
3.4.	Ostopalvelut ja alihankinta.....	48
3.5.	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	49
4.	OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN.....	49
4.1.	Toimeenpano.....	49
4.2.	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	50
LIITE 1.	ASIAKKaidEN SOSIAALIASIAVASTAAVAT HYVINVOINTIALUEITTAIN	51



1. PALVELUTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1. Palvelutuottajan perustiedot

Kuurojen Palvelusäätiö sr

PL 62, Ilkantie 4

00401 HELSINKI

Y-tunnus: 0116651-2

Sähköposti: info@kpsaatio.fi

Toimitusjohtaja Anne Puonti, puh. 040 752 1030, anne.puonti@kpsaatio.fi

1.2. Palveluyksikön perustiedot

Kuurojen Palvelusäätiö sr

Palvelukeskus Åvik

Uudenmaankatu 228

05840 HYVINKÄÄ

Puhelin: 044 752 5584

Kunta: Hyvinkää

Hyvinvointialue: Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Toiminnasta vastaa yksikön johtaja Marika Mostova

Puhelin: 044 755 5830

Sähköposti: marika.mostova@kpsaatio.fi

Toimilupatiedot: Rekisteröintipäätös Valvira 14.6.2024

OID-numero: 1.2.246.10.1166512.10.1



1.3. Palvelumme

Palvelukeskus Ävik tuottaa yhteisöllistä ja ympärivuorokautista palveluasumista suomalaista ja suomenruotsalaista viittomakieltä käyttäville kuuroille, kuurosokeille ja kuuroutuneille, sekä muutoin kommunikaatiossa tukea tarvitseville. Asiakkaat voivat olla lisäksi myös eri tavoin vammaisia, autismin kirjolla tai mielenterveys- / päihdekuntoutujia.

Palvelukeskus Ävikissä asiakkaat asuvat viidessä eri ryhmässä:

- Lepola (runsaasti hoitoa ja ohjausta tarvitsevia, monisairaita ja saattohoidossa olevia asiakkaita)
- Muistola (muistisairaita asiakkaita)
- Rantala (psykogeriatrisia ja kuurosokeita asiakkaita)
- Marjaana-koti (monivammaisia asiakkaita)
- Kevyempää tukea tarvitsevien yhteisöllinen palveluasuminen

Valviran myöntämä lupa tuottaa vammaisten henkilöiden ympärivuorokautista asumispalvelua, yhteisöllistä asumista ja päivätoimintaa. Lupa myönnetty 14.06.2024, Dnro V/12467/2024.

Tuotettavat palvelut / Vammaisten ympärivuorokautinen asumispalvelu (2261): 44 asiakaspaikkaa.

Tuotettavat palvelut / Vammaisten yhteisöllinen asuminen (D 59): 19 asiakaspaikkaa.

Tuotettavat palvelut / Vammaisten sosiaalityön ja ohjauksen palvelut (2285): 10 asiakaspaikkaa.

Palvelukeskus Ävik tuottaa myös henkilökohtaista apua ja päivätoimintaa.

1.4. Toiminta-ajatus, arvomme, toimintaperiaattemme ja hyveemme

Kuurojen Palvelusäätiö sr:n historia ulottuu eri vaiheiden kautta jo vuoteen 1897. Säätiön tarkoituksena on tuottaa kuurojen ja kuurosokeiden asemaa parantavia palveluja, erityisesti asumispalveluja sekä ylläpitää työtoimintaa.

Kuurojen Palvelusäätiö sr:n toiminta-ajatus on edistää asiakkaidensa hyvinvointia, osallisuutta ja yhdenvertaisuutta toteuttamalla yksilöllisiä palveluita viittomakielisessä ympäristössä. Säätiön asiakkaita ovat viittomakieliset, viittomakommunikaatioita käyttävät sekä muut kommunikoinnissa tukea tarvitsevat henkilöt.

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

- vuorovaikutus omalla äidinkielellä tai muulla 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, miten kunkin asiakkaan palveluiden toteuttamissuunnitelmassa tarkemmin määritellään.

Toimintaamme ohjaavat hyveet ovat:

- ystävällisyys
- vastuullisuus
- joustavuus
- keskustelevuus
- huumorintajuisuus

Palvelukeskus Ävikin toiminta-ajatuksena on tarjota kodinomaista, pitkäaikaista ja laadukasta ympärivuorokautista hoivaa ja palvelua kuuroille ja kuurosokeille sekä kommunikoinnissa tukea tarvitseville. Toiminnan tueksi laaditaan asiakkaille palveluiden toteuttamissuunnitelma yhteistyössä asiakkaan, omaisten ja moniammatillisen tiimin kanssa.

Toimintamme perustuu toimialaa koskevaan lainsäädäntöön ja Kuurojen palvelusäätiön toiminta-ajatukseseen sekä strategiaan. Keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, vammaispalvelulaki ja vanhuspalvelulaki.

Kuurojen Palvelusäätiön tarkoituksena ja päämääränä on tuottaa kuurojen ja kuurosokeiden asemaa parantavia palveluja, erityisesti asumispalveluja ja ylläpitää päivätoimintaa sekä henkilökohtaista apua. Lisäksi säätiön tarkoituksena on edistää kuurojen ja kuurosokeiden ihmisten hyvinvointia, osallisuutta ja yhdenvertaisuutta tarjoamalla yksilöllisiä moniammatillisia erityispalveluja, viittomakielistä vuorovaikutusta, yhteisöllisyyttä sekä vertaistukea.

Palvelukeskus Ävikissä tuemme asiakkaidemme hyvää arkea luomalla kuuroille ja kuurosokeille ihmisille mahdollisuuksia tulla kuulluksi ja tuntea kuuluvansa viittomakieliseen yhteisöön sekä kehittämällä toimintaa asiakkaiden näkökulmasta ja tarpeesta. Toiminnan perustana on moniammatillinen, motivoitunut ja osaava henkilöstö.

Arjen ohjaustyön lähtökohtana on asiakkaiden arvojen ja yksilöllisyyden kunnioittaminen. Päätökset tehdään asiakkaiden tarpeisiin ja toiveisiin perustuen. Ävikissä asiakas kohdataan yksilönä tapoineen, tottumuksineen sekä tarpeineen arvolähtöisesti, itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

Toimintamme perusarvoja ovat asiakkaiden yhdenvertainen kohtaaminen ja kunnioittaminen, toiminnan oikeudenmukaisuus ja vastuullisuus. Edistämme asiakkaiden sosiaalisia vuorovaikutustilanteita ja osallistumismahdollisuuksia muun muassa kuurojen yhteisön



tapahtumiin. Teemme yhteistyötä kuurojen seurakunnan, Kuurojen liiton, Suomen kuurojen urheiluliiton ja kuurojen yhdistyksien kanssa.

Rakennamme turvallista arkea panostamalla henkilöstön osaamiseen ja koulutukseen, henkilöstön riittävyyteen ja motivaatioon työhyvinvoinnin keinoin, henkilöstösuunnittelun ja yhtenäisten toimintatapojen luomiseen. Henkilöstöä perehdytetään hyväksyvään ja joustavaan asiakkaiden kohtaamiseen asiakkaan omaa vuorovaikutustapaa käyttäen. Henkilöstön kommunikaatiotaidot viittomakielellä ja muita kommunikaatiotapoja käyttämällä ovat tärkeässä asemassa.

Toimintaamme ohjaavat arvot:

- Toimimme vastuullisesti
- Kohtaamme asiakkaamme yksilönä
- Rakennamme turvallista arkea
- Teemme mitä lupaamme

Kuurojen Palvelusäätiön strategia on päivitetty 2022. Uudistettu strategia löytyy säätiön verkkosivulta: [Kuurojen Palvelusäätiö sr:n strategia 2026 - Kuurojen Palvelusäätiö sr \(kpsaatio.fi\)](https://kpsaatio.fi).

2. ASIAKASTURVALLISUUS

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

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

1. tehtävien hoitaminen lakien mukaisesti
2. tehtyjen sopimusten noudattaminen
3. palvelujen turvallisuus ja jatkuvuus
4. asiakkaan 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 henkilöresurssit, henkilöstön osaaminen sekä sujuvat työprosessit. Onnistuminen varmistetaan



palvelujen laadun ja turvallisuuden seurannalla ja valvonnalla sekä prosessin jatkuvalla kehittämisellä.

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

Palvelujen laatuvaatimukset tulevat pitkälti tilaajatahon toimesta. Palvelukeskus Ävikin tulee täyttää nämä vaatimukset, jotta se voi tuottaa kaikki palvelut asiakkailleen. Laatuvaatimuksia ovat asiakkaiden osallisuus, asukaskokoukset (asiakasraati), kommunikaatio, itsemääräämisoikeus, terveyden- ja sairaanhoito, apuvälineet, palvelun sisältö, kirjaaminen, lääkehoito, omavalvonta, henkilökohtainen apu, yhteistyö, asiakasvarat, hoitajakutsujärjestelmä, salassapito, asunto, ateria, siivous ja vaatehuolto, henkilöstön osaaminen, ammattitaito ja määrä.

2.1. Palveluiden laadulliset edellytykset

Sosiaalihuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

Laadun tärkeimpänä mittarina voidaan pitää asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista arjessa. Hyvin toimiva työyhteisö luo edellytykset toteuttaa hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Se on myös hyvän hoidon ja palvelun tukirakenne sekä edellytys työntekijöiden työssä viihtymiselle.

Työyhteisön laatutekijöitä ovat henkilökunnan ammattitaito, työkyky, vuorovaikutustaidot, tiedonkulku, hyvä esimiestyö, henkilöstöresurssit, perehdyttäminen ja yhteistyö.

2.2. Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Palvelukeskus Ävikissä tehdään yhteistyötä kuntien ja hyvinvointialueiden viranomaisten kanssa, muun muassa yhteistyöpalavereiden ja tarkistuskäyntien osalta. Viranomaisohjeet käsitellään Ävikin henkilöstön kanssa viikkopalaverissa ja sähköpostilla koko henkilöstölle, jotta tieto ohjeistuksista saavuttaa kaikki työntekijät. Turvallisuusasiat kuuluvat ensimmäisten asioiden joukkoon, joihin uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään.

Palohälytys- ja sprinklerijärjestelmä testataan kuukausittain kiinteistöhuollon (ARE) toimesta. Poistumisreitit ja niiden merkinnät ovat huoltomiesten vastuulla, tarkistukset tehdään 4 kertaa vuodessa. Palotarkastukset tehdään paloviranomaisten määrittämän aikataulun mukaisesti. Poistumisharjoitus tehdään 1-2 kertaa vuodessa ryhmä kerrallaan.

Mikäli asiakkaalla on edunvalvoja, hänen kanssaan tehdään yhteistyötä. Asiakkaan tilanteen vaatiessa tehdään holhoustoimilain mukainen ilmoitus Digi- ja väestövirastolle edunvalvontaa



tarvitsevista asiakkaista. Asiasta neuvotellaan aina asiakkaan ja läheisen kanssa. Työntekijät tekevät myös sosiaalihuoltoon huoli-ilmoituksen, jos huomaavat henkilön, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Osana työsuojelun toimintaohjelmaa tehdään vaarojen arviointia HaiPron riskienhallinta-analyysissa. Vaarojen arvioinnissa mahdollisesti havaitut työturvallisuusriskit ja niiden merkitys arvioidaan. Riskien/vaarojen poistamiseksi tai niiden vähentämiseksi laaditaan toimenpideaikataulu ja määritellään vastuuhenkilöt. Työturvallisuustoimenpiteillä on usein välittömiä vaikutuksia myös asiakasturvallisuuteen.

Palvelukeskus Ävikissä on palo- ja pelastusviranomaisten ohjeiden mukaan tehty palo- ja turvallisuussuunnitelma, sisältäen 04/2016 päivitetyn poistumisturvallisuusselvityksen hyväksynnän. Paloilmoitinjärjestelmän huolto ja tarkastus tapahtuu säännöllisesti vuosittain (Siemens), sprinklerijärjestelmän määräaikaistarkastukset 2 vuoden välein (Inspecta) ja kiinteistöhuolto ARE testaa paloilmoitinlaitteiston kuukausittain.

Palvelukeskus Ävikin pelastus- ja poistumissuunnitelma sekä toimintaohjeet on tallennettua verkkosivulle [Palvelukeskus Ävik - Presto](#).

Hyvinkään kaupungin ympäristöterveydenhuollon elintarvikevalvonta tekee valvontakäynnit Äviin, viimeksi valvontakäynti on toteutunut 19.02.2025 (Hyvinkään ympäristöterveyden OIVA tarkastus).

2.3. Terveysuojelulain mukainen omavalvonta

Toiminnassa pyritään tunnistamaan riskejä, jotka aiheuttavat terveyshaittoja niin työntekijöille kuin asiakkaille. Pyritään ennalta ehkäisevään toimintaan riskikartoituksilla. HaiPro-ohjelmassa on erillinen riskikartoitus pohja. Riskikartoituksia tehdään myös kiinteistöhuollon ja työterveyshuollon kanssa eri näkökulmista. Työsuojeluvaltuutettu on tärkeässä roolissa kartoituksissa. Havaittuihin riskeihin puututaan ja haetaan ratkaisuja riskien poistamiseksi tai pienentämiseksi. Välttämättä kaikkia riskejä ei voida kitkeä pois, vaan niihin haetaan toiminnallisia ja rakenteellisia ratkaisuja esim. helleaikana nesteytyksestä huolehtiminen, viilentimet ja mikrotauot.

Toimintatilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisätilan lämpötila ja kosteus, melu, ilmanvaihto ja valaistus. Myös näihin liittyvien riskien arviointi sisältyy säännöllisesti tehtävään riskien arviointiin.

Palvelukeskus Ävikin tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit huomioidaan säännöllisillä tarkastuksilla. Lämpötilaseurannat toteutetaan viikoittain ruoan, jää- ja pakastekaappien ja päivittäin lääkehuoneen sekä lääkejääkaapin osalta. Toteutamme lämpötilaseurannat asiakashuoneissa ja



yleisissä tiloissa (kiinteistöhuolto ARE). Lämpötiloihin voidaan vaikuttaa kiinteistöhuollon toimilla ja ilmalämpöpumppujen käytöllä viilennetään tiloja kesän aikana. Valaistus huomioidaan, esimerkiksi jos lamppuja on palanut, yksikön johtaja tai vastaava ohjaaja tiedottaa huoltoyhtiötä Tampuuri-järjestelmässä.

Tampuuri -järjestelmän kautta ilmoitetaan huoltoyhtiölle kaikista kiinteistöön ja piha-alueeseen liittyvistä ongelmista, mm. lämpö-, vesi-, sähkö- ja ilmastointiin liittyvistä asioista.

Siivouksen palvelutuottajan (Dastia-Siivous Oy) kanssa käydään 1-4 kertaa vuodessa laadun seurantapalaveri ja tilanteen vaatiessa annetaan välitöntä korjaavaa palautetta siivouksen hygieniavaatimuksista.

2.4. Vastuu palvelujen laadusta

Palvelukeskus Ävikin laadusta vastaa yksikön johtaja Marika Mostova, sairaanhoitaja YAMK.

Puhelin: 044 755 5830

Sähköposti: marika.mostova@kpsaatio.fi

Palvelukeskus Ävikissä käytämme mittareita asukkaiden tilanteen seurantaan ja palvelun sekä hoidon laadun arviointiin. Näitä mittareita ovat esimerkiksi:

- **RAI-arviointi** toteutetaan kuuden kuukauden välein. Arvioinnin avulla seuraamme asiakkaan toimintakykyä ja tarpeita.
- **MMSE-testi** suoritetaan aina, kun epäillään asiakkaalla olevan muistiongelmia. Testillä arvioidaan asiakkaan kognitiivista tilaa.
- **MNA-testi** tehdään osana RAI-arviointia kahdesti vuodessa tai silloin, kun on syytä epäillä aliravitsemusta. Testillä varmistetaan asiakkaan riittävä ravinnonsaanti.
- **Asiakaskyselyt** toteutetaan vuosittain ja siinä kysytään asiakkailta osallisuutta, turvallisuudentunnetta, vuorovaikutusta ja itsemääräämisoikeutta.
- **Asiakasturvallisuusriski** arvioidaan vuosittain.

Kuurojen palvelusäätiön 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

Palveluille asetetut laatutavoitteet ja mittarit kuvataan seuraavasti:

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

Mittari 1: viittomakielentaitoisten työntekijöiden osuus kaikista työntekijöistä (%)

Mittari 2: asiakaskysely: ”Työntekijät ymmärtävät minua.”

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)

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)

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.

Mittari 1: asiakasturvallisuusriskit arvioidaan vuosittain ja arvioinnin esille tuomat puutteet korjataan

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

Mittari 3: läheisten tekemien asiakasturvallisuusilmoitusten lukumäärä

Mittarit ja tavoitteet julkaistaan Kuurojen palvelusäätiön verkkosivuilla 4 kuukauden välein.



2.5. Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Useimmiten uusi asiakas tulee Palvelukeskus Ävikiin asiakkaan oman hyvinvointialueen sosiaalityöntekijän yhteydenoton kautta. Palveluihin voi hakeutua myös suoraan tai omaisten kautta, jolloin annamme jatko-ohjeet yhteydenottoon oman hyvinvointialueen sosiaalityöntekijään sekä palveluiden tarpeen arviointikeskustelun varaamiseen.

2.5.1. Palveluiden toteuttamissuunnitelma

Palveluiden toteuttamissuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Asiakkaan palvelut toteutetaan sosiaalihuoltolain 39§:n mukaisen asiakassuunnitelman mukaisesti ja toteuttamissuunnitelma tehdään sen mukaisesti.

Palvelun toteuttamissuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan, omaisen ja henkilökunnan kanssa. Suunnitelmaa tehdessä kartoitetaan asiakkaan ja omaisen toiveet hoidosta ja siihen liittyvistä seikoista. Asiakkaan henkilöhistoriaa selvitetään, jotta tietoa voidaan käyttää edelleen hoitotyössä. Asiakkaan tilannetta seurataan päivittäisessä hoitotyössä, myös erilaisia mittareita käytetään mm. RAI LTCF - arvioiti, MMSE – testi viittomakielellä, Braden - luokitus ja MNA-ravitsemusarviointi. Mittareiden tulokset kirjataan DomaCare -järjestelmään, joka tukee palvelun toteuttamissuunnitelmaa. Asiakkaan kunnossa tapahtuvat muutokset kirjataan palvelun toteuttamissuunnitelmaan, jotta se saadaan ajan tasalle. Palvelun toteuttamissuunnitelma päivitetään tarpeen mukaan, mutta vähintään vuosittain. Päivittämiseen osallistuu usein asiakkaan omaohjaaja yhteistyössä asiakkaan, omaisten ja muun henkilökunnan kanssa.

RAI-LTCF arvio tehdään 6 kk välein kaikille Palvelukeskus Ävikin asiakkaille. Arviointi tehdään myös voinnin oleellisesti muuttuessa. RAI arvio on laaja-alainen arvio asiakkaan toimintakyvystä, missä huomioidaan fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky, terveydentilan vakaus, ravitsemustila, kipu, sosiaaliset kontaktit ja turvallisuus. Kognition ja muistin testausta tehdään vielä tarvittaessa CERAD- ja MMSE-testeillä. Braden luokitusta tarvitaan tehtäessä esimerkiksi arvioita erikoispatjan hankinnasta tai pyörätuolin istuintyydyn arviossa ennaltaehkäisemään makuu- ja painehaavoja. Braden mittaus kertoo, kuinka paljon asiakas on paikallaan ja vuoteessa sekä kuinka paljon hän pystyy itse aktiivisesti muuttamaan asentoaan.

Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Asiakas osallistuu arviointiin ja häntä haastatellaan ja havainnoidaan. Häneltä kysytään RAI arvion mukaisia kysymyksiä psyykkiseen- ja kognitiiviseen toimintakykyyn liittyen. Tehdään myös fyysiseen toimintakykyyn liittyvät testit asiakkaalle.

Toteuttamissuunnitelman teossa asiakkaalta kysytään mielipidettä hoidosta ja palvelusta ja häntä informoidaan sekä annetaan vaihtoehtoja hoidoista ja palveluista, mistä hän voi valita omat palvelut



toiveidensa ja tavoitteidensa mukaisesti. Toteuttamissuunnitelmat ovat runko asiakkaiden saamalle palvelulle, hoidolle, avulle ja ohjaukselle.

Omaohjaajat vastaavat palvelun toteuttamissuunnitelman päivittämisestä ja siihen liittyvien mittareiden tekemisestä. He informoivat muuta henkilöstöä asiakkaan tilanteen muutoksista ja hoidon tarpeen muutoksista. Suullisen informoinnin ja työyhteisön viikkopalaverissa informoinnin lisäksi muutokset kirjataan DomaCare -järjestelmään, jota käytetään myös viestintäkanavana. Tällä varmistetaan, että henkilöstö toimii toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Jokaisen henkilökuntaan kuuluvan tulee perehtyä asukkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmiin, jotka löytyvät DomaCaresta ja kysyä neuvoa, mikäli eivät jotakin asiaa tiedä.

Palvelukeskus Åvikissa tuetaan asiakkaiden omien voimavarojen käyttöä, kannustetaan ja tuetaan mahdollisimman itsenäiseen suoriutumiseen arjessa. Åvikissa sisätiloissa on esteetön kulku, ja asiakkaita tuetaan liikkumaan mahdollisimman paljon. Åvikissa toimii viittomakielinen liikunnanohjaaja, joka järjestää asiakkaille säännöllistä ohjattua liikuntaa. Toiminnan tavoitteena on ylläpitää ja edistää asiakkaiden fyysistä toimintakykyä, vähentää kaatumisriskiä sekä tukea kognitiivisia toimintoja. Lisäksi ohjattu liikunta vahvistaa sosiaalisia suhteita ja lisää osallisuuden kokemusta. Torstaisin on Suomen kuurojen urheiluliiton vetämä etäjumppa. Keskiviikkoisin järjestetään aivokerho fysioterapeutti Johanna Savulahden ohjauksella. Ulkoilua voi tehdä piha-alueella aina sään salliessa, joko itsenäisesti tai ohjaajan tai henkilökohtaisen avustajan kanssa. Liikuntaa varten Åvikissä on kuntosali sekä lisäksi erilaisia peli-, jumppa- ja urheiluvälineitä.

Asiakkaiden ravitsemusta seurataan päivittäin syötyjen aterioiden ja painon kehittymisen perusteella, sekä säännöllisesti MNA-mittareilla. Suurin osa asiakkaista syö yhteisessä ruokasalissa. Näin ohjaajat pystyvät havainnoimaan ruokailua ja syömistä sekä antamaan syöttöapua. Asiakkaille on tarjolla aamiainen, lounas, päiväkahvi, välipala, päivällinen ja iltapala, ja tarvittaessa yöpala. Myös erikoisruokavaliot ja vakaumukset huomioidaan.

2.5.2. Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Arvostava kohtaminen on säätiössä kaiken vuorovaikutuksen ja kanssakäymisen lähtökohta. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

2.5.3. Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyy läheisesti oikeus yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Esimerkkinä tästä, asiakas itse päättää, mitä vaatteita



valitsee, annostelee ruokaa itse, haluaako valvoa myöhään tai nukkua pitkään. Myös ruokailuajoissa joustetaan asiakkaan toiveita kuunnellen.

Palvelukeskus Ävikissä asukkailla on jokaisella oma asunto, jossa he saavat palvelua, hoitoa ja apua palvelun toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Asiakas itse päättää oman asunnon sisustamisesta, ja hän saa siihen tukea ohjaajilta ja omaisiltaan. Ävikissä asiakas elää omannäköistään elämää, jota ohjaajat tukevat. Ohjaajat ovat mukana huolehtimassa asiakkaan turvallisuudesta sekä olemalla mukana niissä elämän osa-alueissa, joissa asiakas itse tarvitsee ja haluaa tukea. Asiakas itse päättää, ottaako apua ja ohjausta vastaan.

Palvelun toteuttamissuunnitelmassa on lyhyesti osuus myös asiakaskohtaisesta itsemääräämisoikeudensuunnitelmasta. Asiakkaan saapumisen yhteydessä kysytään, onko hän tehnyt itselleen hoitotahtoa. Mikäli on, pyydetään toimittamaan se Palvelukeskus Ävikiin tai mikäli hän pystyy vielä sellaisen halutessaan täyttämään, niin opastetaan hoitotahdon täyttämässä asiakasta yhdessä omaisten kanssa. Palvelukeskus Ävikissä on käytössä myös ennakoivahoitosuunnitelma. Omalääkäri kirjaa ennakoivahoitosuunnitelmaan tarkan ohjeistuksen erilaisten tilanteiden (esim. asiakkaan infektio-oireet ja murtumatapaturmat) varalta. Suunnitelmaan kirjataan myös asiakkaan toiveet ja tarpeet, lääkehoidon linjaukset, hoitolinjaukset ja – rajaukset sekä kaikki inhimillinen huolenpito ja yhteistyö kotisairaalan kanssa. Ennakoivahoitosuunnitelma käydään läpi asiakkaan, omalääkärin, yksikön sairaanhoitajan ja omaisten kanssa.

Palvelukeskus Ävikissä asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään aina kirjalliset päätökset asiakastietojärjestelmään DomaCareen. Rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä. Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan asiakkaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten kanssa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista lääkäri tekee kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Rajoittamistoimia koskevaa päätöstä ei voi tehdä toistaiseksi voimassaolevaksi, vaan rajoittamisen käyttöä tulee arvioida joka kerta sitä käytettäessä. Tilanteen muuttuessa rajoittamistoimia voidaan purkaa. Päivittäiskirjaamisessa vuorokohtaisesti arvioidaan ja kirjataan asiakkaan DomaCareen millaisia rajoittamistoimenpiteitä on tehty.

Haasteellisissa asiakastilanteissa korostetaan ennaltaehkäisyä ja henkilöstön osaamista näissä tilanteissa.

Mikäli on olemassa mahdollisuus, että asiakkaan itsemääräämistä joudutaan jossain tilanteessa rajoittamaan, se kirjataan asiakkaan palvelusuunnitelmaan. Palvelusuunnitelmaan kirjataan yksilölliset keinot ennaltaehkäistä rajoittamista sekä mahdolliset keinot itsemääräämisen rajoittamiseen. Henkilöstöä koulutetaan ennaltaehkäisemään asiakkaiden haasteellista



käyttäytymistä. Arjen ohjaustyössä ja toiminnan kehittämisessä käytetään arvolähtöisen työn periaatteita. Arvolähtöisen ohjaustyön keinoin tuetaan asiakkaan omien tavoitteiden toteutumista ja jokaisen mielekästä arkea. Tämä vähentää tarvetta itsemääräämisen rajoittamiseen.

2.5.4. Asiakkaan asiallinen kohtelu

Palvelukeskus Ävikin asiakkaita kohdellaan kunnioittaen heidän ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Heidät nähdään arvokkaina yhteiskunnan jäseninä. Ävikin työntekijät ovat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia. Heitä koskee velvollisuus puuttua tilanteeseen, jos huomaavat asiakkaan epäasiallista kohtelua. Jos epäasiallista kohtelua havaitaan, ilmoitetaan siitä ryhmävastaavalle tai vastaavalle ohjaajalle sekä yksikön johtajalle. Esihenkilöiden vastuulla on ottaa asia keskusteluun epäasiallisesti käyttäytyvän työntekijän kanssa ja tilanteesta riippuen päättää jatkosta. Keskustelu järjestetään tarvittaessa työntekijän ja asiakkaan kanssa, asiaa selvitetään ja sovitellaan. Epäasiallinen kohtelu voi johtaa työntekijän varoitusmenettelyyn.

Asiakasta, ja mahdollisesti hänen omaisiaan, ohjataan tekemään kantelu kirjallisesti yksikön johtajalle ja halutessaan sosiaaliasiamiehelle tai aluehallintoviranomaiselle, sekä palvelun järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Tietoa muistutuksen toimittamisesta oikealle taholle saa palvelukeskus Ävikistä. Omaisia informoidaan myös mahdollisuudesta tehdä asiakasturvallisuusilmoitus säätiön verkkosivujen kautta.

Uuden työntekijän perehdytyksessä korostetaan erityisesti palvelukeskuksen työskentely- ja toimintatapaa. Se on ammatillista ja kuntouttavaa, asiakasta kunnioittavaa, ystävällistä ja asiakkaan itsenäistä päätäntävaltaa tukevaa. Jokainen työntekijä ja myös esihenkilö toimivat esimerkkinä uudelle työntekijälle siitä, kuinka asiakasta kohdellaan hyvin. Yhteisessä palaverissa puhutaan asiakkaasta kunnioittavasti.

2.5.5. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Säätiön tuottamista palveluista on laadittu palvelukuvaukset, joita on mahdollisuus tarkentaa jokaisessa palvelukeskuksessa siellä toteutuvan palvelun mukaiseksi. Palvelukuvausten tavoitteena on varmistaa säätiön tuottamien palveluiden tasalaatuisuus kaikissa toimispisteissämme.

Palvelukeskus Ävikissä jokaiselle asiakkaalle luodaan moniammatillisessa yhteistyössä asiakkaan ja omaisen kanssa yksilöllinen palvelun toteuttamissuunnitelma sekä luodaan yksilöllisiä tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, psykososiaaliseen tukeen, 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 viittomakielellä ja kuurojen kulttuurin avulla.



Palvelukeskus Åvikin ohjaajat ovat paikalla ympäri vuorokauden. Ohjaajat toteuttavat yhdessä asiakkaiden kanssa laadittua toteuttamissuunnitelmaa, jossa on huomioitu asiakkaan tarpeet elämän eri osa-alueilla. Asiakasta tuetaan arjen askareissa hänen toimintakykynsä mukaan. Esimerkiksi huoneen siistimisessä, vuoteen petaamisessa ja pyykkihuollossa asiakas on itse toimijana kykyjensä mukaan.

Fyysistä ja psyykkistä toimintakykyä tuetaan auttamalla asiakasta liikkumaan esimerkiksi huoneesta päiväsalin ja ruokailutilaan. Myös ulkona liikkumiseen kannustetaan kunkin asiakkaan voimavarojen mukaan, apuvälinein tai ilman. Åvikiin on hankittu pyörätuolin käyttäjiä varten lämpöpusseja talviulkoiluun ja tandem-sähköpyörä kesäulkoiluun. Pyörässä on vierekkäin istuimet mahdollistamassa yhteisen kommunikoinnin viittomakielellä.

Apuvälinetarpeita arvioidaan ja niitä hankitaan arvion perusteella Hyvinkään sairaalan apuvälinelainaamon kautta, tai ostamalla apuväline Åvikiin. Asiakas voi myös itse ostaa tarvitsemansa apuvälineen. Åvikin asiakkaita kannustetaan mukaan jumppatuokioihin. Näissä hetkissä myös sosiaalinen kanssakäyminen ja yhteisöllisyys toteutuvat muiden asiakastovereiden kanssa. Jumppatuokio toteutetaan säännöllisesti torstaisin Suomen kuurojen urheiluliiton kanssa yhteistyössä. Erilaiset pelit, muistia harjoittavat arvoitusleikit, muistijumppa sekä askartelu ja leipominen yhdessä edistävät kognition ylläpitoa. Näitä toteutetaan keskiviikkoisin fysioterapeutti Johanna Savulahden kanssa. Apuvälineitä hankitaan tarpeen mukaan yhteistyössä Hyvinkään sairaalan fysioterapeutin ja apuvälinelainaamon kanssa. Asiakasta varten järjestetään erilaisia tukia ja fysioterapiaa. Asiakkaiden lääkitys tarkistetaan joka vuosi omalääkärin kanssa, jotta hyvinvoinnin edistäminen olisi mahdollisimman kokonaisvaltaista. Näitä pidetään ohjenuorana kunkin asiakkaan henkilökohtaisen hyvinvoinnin edistämiseksi.

Åvikin asiakkaiden kanssa kommunikoidaan viittomakielellä. Osalla Åvikin asiakkaista tilataan viittomakielen tulkki viittomaan päivän lehdet. Myös ohjaajat viittovat päivittäin asiakkaiden kanssa. Asiakkaiden toiveesta joidenkin TV:n ohjelmien ajaksi, esimerkiksi urheilutapahtumien ajaksi, tilataan viittomakielen tulkit paikalle. Lisäksi asiakkaat seuraavat mielellään viittomakielisiä uutisia sekä säätiön omaa viittomakielistä TV kanavaa, Dream Broker. Kuurosokeille tilataan taktiiliviittomakielentulkkeja ja suomenruotsalaisille asiakkaille tilataan suomenruotsalaisen viittomakielen tulkkeja. Näin turvataan asiakkaiden yhteiskunnallinen osallisuus ja tiedon saanti.

Asiakkaiden yhteyttä omaisiin ja ystäviin pidetään yllä heidän halumallaan tavalla. Ohjaajat auttavat etäyhteyksien luomisessa, esim. WhatsApp– videoyhteyksin. Omaiset ja ystävät ovat tervetulleita Åvikiin.

Osa asiakkaista saa henkilökohtaisen avustajan tunteja vammaispalvelulain päätöksellä. He käyttävät henkilökohtaista avustajaa talon ulkopuolella tapahtuviin harrasteisiin. Tällaisia harrasteita ovat esim. uimahalleissa käynti, kahvilareissut, urheilutapahtumissa käynti, kaupassa- ja pankissa asioinnit, kuurojen yhdistyksellä käynnit ja kuurojen tapahtumissa käynnit. Asiakkaan hyvinvointialueen kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti Åvikin omaan henkilökuntaan kuuluu henkilökohtaisia avustajia, jotka toimivat avustajana asiakkaille. Åvikissa on käytössä palvelukeskuskohtainen saattajakortti, mikä mahdollistaa esimerkiksi eri kulttuuritapahtumiin osallistumisen niin että avustaja on mukana ilman avustajaan kohdistuvaa lisämaksua. Osalla asiakkailla on henkilökohtainen KELA:lta saama EU-vammaiskortti.



Asiakkaiden toimintakykyä ylläpidetään kuntouttavalla työotteella sekä heille luoduilla suunnitelmilla. Heille puetaan heidän valitsemansa päivävaatteet tai he pukevat ne itse ohjaajan tukemana kuntouttavalla työotteella. Asiakkaiden pyynnöstä huolehditaan myös heidän siisteydestään. Heitä kävelytetään sisällä sekä ulkona ja he aterioivat yhteisessä ruokailutilassa, mikäli heidän sen hetkinen vointinsa sallii sen. Yhteisissä tiloissa asiakkaat pystyvät seuraamaan talon toimia ja elämää. Omatoimisuutta tuetaan ohjauksen avulla. Asiakkaat saavat esimerkiksi pukea ohjatusti, mikäli he pystyvät.

Asiakkaita ulkoilutetaan ja aktiviteetteja vaihdetaan asiakkaiden toiveiden mukaan. Monet asiat yritetään tehdä asiakkaan ehdoilla ja toiveiden mukaan esim. aamuheräämiset. Asiakkaiden hyvinvointia tuetaan asiakkaiden riittävällä unen saannilla. Pyritään ylläpitämään normaalia vuorokausirytmää.

Hyvinvointia edistetään puhtaalla ympäristöllä, asiakkaiden ja heidän vaatteidensa puhtaudella. Asiakkaat suihkutetaan tai haluttaessa saunotaan kerran viikossa sekä tarpeen mukaan. Päivittäin tehdään pikkupesuja, johon kuuluvat hampaat, kasvot, kädet, kainalot ja alapesut. Monilla asiakkailla on maksusitoumukset vaippoihin, joita vaihdetaan tarpeen mukaan. Asiakkaat, jotka pystyvät istumaan vessanpytyllä, käytetään säännöllisesti vessassa.

Ävikissä ei ole vierailuaikoja, joten omaiset tai ystävät saavat käydä vierailulla heille sopivana aikana. Asiakkaat saavat vierailla omaistensa luona, vaikka yökylässä, kun tästä on sovittu henkilökunnan kanssa etukäteen ottaen huomioon mm. lääkitykset.

Asiakkaiden merkkipäiviä vietetään yhdessä omaisten ja muiden asiakkaiden kanssa. Asiakkaan toiveesta järjestetään yhteiset kakkukahvit omassa ryhmässä. Palvelukeskus Ävik muistaa asiakkaiden syntymäpäiviä kukkalähetyksillä tai lahjoilla.

Palvelukeskus Ävikissä käy säännöllisesti kampaaja ja jalkahoitaja sekä joskus kosmetologi.

Kuurojen seurakunta järjestää Ävikissä yhteisöllistä ohjelmaa ja messuhetkiä kuukausittain sekä vuoden juhlapyhät huomioiden. Asiakkailla on myös mahdollisuus tavata kuurojen pappia tai diakonia henkilökohtaisesti.

Erilaiset koululais- ja opiskelijaryhmät käyvät pitämässä ajoittain viriketuokioita opiskeluunsa liittyen.

Erilaiset juhlapyhät huomioidaan talolla aterioissa ja koristeluissa sekä ohjelmassa.

Talolla käy myös Teatteri Totin tilausesityksiä ja kansantanssiesityksiä.

Asiakastietojärjestelmään kirjataan asiakkaan osallistumiset sosiaalisiin – ja virkistystapahtumiin. Näistä seurataan asiakkaan tavoitteiden mukaisen toiminnan toteutumista.

Asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja tavoitteet vaihtelevat. Niitä seurataan päivittäiskirjausten, ryhmäpalaverien ja muun palautteen kautta. Lisäksi vuosittaisessa verkstopalaverissa tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan omaisten, asiakkaan, omaohjaajan ja palveluohjaajan kesken. Palavereissa seurataan tehtyjen arviointien tuloksia (mm. RAI, MMSE ja MNA).



2.5.6. Osallisuutta edistävä toiminta

Asiakasosallisuus tarkoittaa palveluiden käyttäjien osallistumista ja vaikuttamista omaan palveluunsa. Osallisuutta edistetään vahvistamalla asiakkaan toimijuutta ja luomalla monipuolisia osallistumismahdollisuuksia. Keskiössä ovat kuitenkin päivittäiset palvelu- ja vuorovaikutustilanteet, jotka muodostavat asiakaskokemuksen perustan.

Päivätoiminnassa asiakkaat osallistuvat toiminnan suunnitteluun yksilötasolla, pienryhmissä ja koko ryhmän tasolla. Yksilökeskustelut ovat tärkeä osa yksilötason suunnittelua, kun taas pienryhmien suunnittelu toteutuu osana päivittäistä toimintaa. Näiden arjen suunnittelukäytäntöjen lisäksi asiakkaat pääsevät osallistumaan toiminnan kehittämiseen, mikä lisää heidän vaikutusmahdollisuuksiaan ja tukee asiakaslähtöisyyttä.

Henkilökohtaisen avun palveluissa osallisuus näkyy esimerkiksi siinä, että asiakkaita tuetaan ilmaisemaan omia tarpeitaan ja toiveitaan avun järjestämisessä. Henkilökohtainen apu suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa, ja sen toteutuksessa pyritään joustavuuteen, jotta apu vastaisi mahdollisimman hyvin kunkin asiakkaan arkea ja elämänlaatua.

Asiakkaiden osallisuuden edistäminen näkyy yksikössämme myös haluna kehittää toimintaa jatkuvasti. Arvostamme sitä, että perinteisten toimintojen rinnalla kokeillaan myös uusia menetelmiä, mikä mahdollistaa monipuolisen ja kiinnostavan arjen toteutumisen. Kyky innostaa ja motivoida asiakkaita on meille tärkeää. Järjestämme myös säännöllisesti yhteisiä tilaisuuksia henkilöstön, omaisten ja läheisten kesken. Lisäksi mahdollisten uusien asiakkaiden kanssa sovimme tutustumiskäynnin, jotta he voivat tutustua palveluun ennen sen aloittamista.

Asiakasosallisuuden ja monipuolisen arjen toteuttamisen ohella pidämme tärkeänä, että henkilökohtainen apu ja päivätoiminta tukevat asiakkaiden aktiivista osallistumista ja vaikuttamista omiin palveluihinsa.

Palvelukeskus Åvikissä on toimintakeskus. Toimintakeskus tukee asiakkaiden hyvinvointia, toimintakykyä, osallisuutta ja elämänlaatua. Toiminnan lähtökohtana on ajatus, että jokaisella on oikeus kokea onnistumisen ja osallisuuden iloa, tulla nähdyksi ja kuulluksi sekä osallistua yhteisön toimintaan omien voimavarojensa mukaan.

Toimintakeskuksen toiminta on monipuolista ja yhdistää työ- ja vapaa-ajan muotoja. Terapeuttinen ja kuntouttava toiminta tukee arjen taitoja, luovuutta ja sosiaalista vuorovaikutusta. Asiakkaat voivat osallistua esimerkiksi käsi- ja taidetöihin, peleihin, keskusteluryhmiin, kulttuurielämyksiin ja liikuntaan. Toimintaa suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa, mikä vahvistaa osallisuutta ja ylläpitää toimintakykyä.

Toimintakeskus ohjaa myös tuetun työn tekijöitä heidän päivittäisissä tehtävissään ja tukee henkilökohtaisten tavoitteiden saavuttamista. Lisäksi se vastaa juhla- ja kulttuuritilaisuuksien, retkien ja matkojen järjestämisestä sekä yhteistyöstä seurakunnan ja eri sidosryhmien kanssa. Toimintaan kuuluu harjoittelijoiden ja työkokeilijoiden perehdyttäminen sekä asiakkaiden valmistamien tuotteiden esillepano.



Luova toiminta, kuten valokuvaus, museotoiminta ja tilojen somistus, rikastuttaa arkea ja tuo iloa koko Palvelukeskus Ävikin yhteisölle. Toimintakeskus osallistuu myös yhteisiin tilauksiin ja hankintoihin sekä huolehtii sisä- ja ulkokasvien hoidosta, pihaympäristöstä ja yhteisten tilojen viihtyisyydestä.

Kaiken toiminnan tavoitteena on edistää asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia, tarjota mielekästä tekemistä ja vahvistaa osallisuutta. Toiminta perustuu yksilöllisten tarpeiden ja voimavarojen huomioimiseen sekä turvallisen ja kuntouttavan ympäristön ylläpitämiseen.

Toimintakeskuksen vastuuhenkilönä toimii Sari Kekkonen

sari.kekkonen@kpsaatio.fi

2.5.7. 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.

Palvelukeskus Ävikissä on keittiö, jossa valmistetaan kaikki ateriat, salaatit, jälkiruoka ja leivät. Ruokajuomana tarjoillaan maitoa, piimää tai vettä. Mehua tarjoillaan aamiaisella ja iltapalalla. Kotikaljaa tarjoillaan ruokateeman mukaisesti. Asiakas itse valitsee juoman mieltymyksensä mukaan. Ateriat nautitaan palvelukeskuksen ruokailutilassa tai ryhmien omissa saleissa, iltapala syödään omien ryhmien saleissa tai asiakas voi halutessaan syödä omassa huoneessaan. Ävikin asiakkailla on 5 ruokailukertaa päivässä ja lisäksi on mahdollisuus yöpalaan. Ruokailusalissa aamupala-, lounas- ja päivällisasiakkaat annostelevat itse ruokaa linjastosta tarjottimelle tai ohjaajan avustamana. Osa asiakkaista tarvitsee ohjaajilta syöttöapua.

Ävikissä on ammattikokki, joka huolehtii aterioiden suunnittelusta ja pääsääntöisesti myös toteutuksesta. Asiakkaiden painoa seurataan joka kuukausi ja kirjausten avulla saadaan myös selville, miten ruoka on maistunut aterioiden yhteydessä, ja ryhdytään tarpeellisiin toimenpiteisiin. Ävikissä pyritään ylläpitämään normaalia ateriaritmiä. Yksilöllisten tavoitteiden mukaan (sekä halutessa) asiakkaille tarjotaan välipaloja. Jos ruoka ei jostain syystä maistu, houkutellaan asiakas nauttimaan vähintään proteiinipitoisia täydennysravintojuomia.

Erilaiset dieetit ja erityisruokavaliot otetaan huomioon (mm. diabetes, allergiat, vegaani, kihti, keliakia, uskonto ja eettiset vakaumukset). Ruoka voi olla pehmeää tai soseutettua ja juoma sakeutettua, asiakkaan tarpeiden mukaan. Ohjaajat huolehtivat asiakkaiden riittävästä ravinnon ja nesteen saannista. Tarvittaessa nesteytyksestä pidetään nestelistaa. Asiakkailla on mahdollisuus oman tarpeen mukaan pyytää lisää ruokaa tai pienempää annosta. Osa asiakkaista käy lähikaupassa ohjaajien tai henkilökohtaisen avustajan kanssa. Asiakas itse päättää ostoksistaan.



Tiedot allergioista löytyvät asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmasta sekä keittiöltä. Henkilökunta on veloitettu perehtymään iäkkäiden ravitsemussuosituksiin. MNA-arviointi tehdään RAI-arvioinnin yhteydessä kahdesti vuodessa.

Palvelukeskus Åvikin keittiöllä on erillinen ruokahuollon omavalvontasuunnitelma, jonka ruokapalveluvastaava päivittää vuosittain. Viimeksi se on päivitetty 12.3.2024. Lisäksi Hyvinkään kaupungin elintarvikevalvonta toteuttaa tarkistuskäynnin keittiöllä vuosittain, ja käynnistä laaditaan Oiva-raportti. Viimeisin tarkistuskäynti on toteutettu 19.02.2025.

2.5.8. Hygieniakäytännöt

Palvelukeskus Åvikille laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset palveluiden toteuttamissuunnitelmat asettavat hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen. Keittiössä toimivilta henkilökunnan jäseniltä vaaditaan hygieniapassi. Åvikissä on ruokahuollon omavalvontasuunnitelma, johon sisältyy puhtaanapitosuunnitelma. Näitä toteutetaan joka vuorossa ja päivitetään tarvittaessa sekä vuosittain. Keittiön osalta ohjaaminen ja päivittäminen on ruokapalveluvastaavan vastuulla, perehdyttäminen kaikkien vastuulla.

Perushygieniaan kuuluu käsien säännöllinen, riittävä pesu ja käsidesin käyttö. Erityisesti ruokailutilanteessa ja vessakäynneillä korostuu käsihygienia, niin työntekijöiden kuin asiakkaidenkin. Käsidesipulloja on eri puolella palvelukeskusta ja ryhmissä, jotta niiden käyttö on mahdollisimman helppoa.

Mikrobit leviävät yleisimmin hoitohenkilökunnan käsistä kosketustartuntana. Hyvällä käsihygienialla vähennetään infektioiden leviämistä. Käsihygienialla tarkoitetaan käsienpesua, desinfiointia, ihon kunnon hoitoa ja suojakäsineiden käyttöä. Kädet pestään vedellä ja saippualla wc-käynnin jälkeen sekä myös muutoin päivän kuluessa erityisesti *clostridium difficile* – ja norovirus infektioiden yhteydessä tai kun niissä on näkyvää likaa. Kädet kuivataan kertakäyttöisillä papereilla, sen jälkeen vielä desinfioidaan. Kädet tulee desinfioida aina töihin tullessa ja lähtiessä, eri työvaiheiden välillä, ennen suojakäsineiden käyttöä ja niiden riisumisen jälkeen sekä aina ennen ja jälkeen asiakkaan koskettamista. Suojakäsineiden tarkoitus on suojata asiakkaita ja hoitohenkilökuntaa tartunnoilta sekä estää infektioiden leviäminen käsien välityksellä. Suojakäsineet ovat aina työvaihe – ja asiakaskohtaisia.

Suojaesiliinaa käytetään, jos on mahdollista, että työvaatteet likaantuvat asiakkaan eritteestä tai kastuvat. Esimerkiksi vaipan vaihdon yhteydessä, vuodepesu- ja suihkutilanteissa sekä erittävän haavan hoidon yhteydessä.

Suu- ja nenäsuojusta tulee käyttää hoidettaessa limaista, yskivää tai aivastelevaa asiakasta, haavahoidossa tai jos on vaara veriroiskeista. Silmäsuojusta tai kasvovisiiriä käytetään, kun on vaaraa veri- tai eriteroiskeista. Hiussuojusta käytetään ruokaa valmistettaessa ja leipoessa.

Pistovahinkojen välttämisen tavoitteena on estää veren välityksellä tapahtuvat tartunnat. Teräviä esineitä tulee käsitellä aina katsekontaktissa esineeseen. Aina pistettäessä tulee riskijäteastian olla



heti saatavilla. Pistävät ja viiltävät esineet tulee laittaa käytön jälkeen välittömästi riskijäteastiaan. Verensokerimittauksia varten käytetään turvalansettia tai lansetin turvapoistajaa. Suojakäsineitä tulee käyttää aina verta ja verisiä esineitä käsiteltäessä.

Ohjaajien henkilökohtainen hygienia on yksi osa infektioiden torjuntaa. Ihon, hiusten, suun ja parran pesu säännöllisesti on osaa hyvää hygieniaa. Niiden koskettelua on syytä välttää työtiloissa mikrobien leviämisen vuoksi. Voimakkaiden hajusteiden käyttö ei ole suotavaa, sillä ne saattavat aiheuttaa yliherkkyysoireita. Työntäjä huolehtii myös siitä, että työntekijöillä on vaadittava rokotesuoja.

Yskimishygienia eli oikeanlainen yskimistekniikka tarkoittaa siitä, ettei aivasteta ja yskitä muita ihmisiä päin. Yskiessä tai aivastaessa suu tulee peittää kertakäyttöpaperilla, joka käytön jälkeen heitetään roskeen ja kädet desinfioidaan. Jos paperia ei ole saatavilla, nostetaan hiha olkavarren kohdalta nenän ja suun eteen.

Yleissiisteyttä arvioidaan silmämääräisesti. Huolehdimme asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta päivittäin. Asiakasta avustetaan wc-toiminnoissa hänen toimintakykynsä ja yksilöllisten tarpeidensa mukaan. Asiakkailla on erilaisia tarpeita peseytymisen suhteen. Joskus tulee äkillinen tarve pesulle ja aikaa sille järjestetään.

Ohjaaja työskentelee aseptisesti oikein. Aseptinen työskentelytapa on puhtaasta likaiseen – toimintatapa.

Työnantaja tarjoaa työntekijöille työvaatteet. Työvaatteet pestään palvelukeskuksen koneessa aina työpäivän päätyttyä.

Vakavien virusinfektioiden riskiryhmään luetaan erityisesti sellaiset henkilöt, joiden vastustuskyky on alentunut. Palvelukeskus Åvikissa asuu henkilöitä, joiden immuniteetti on alentunut esim. iän, lääkkeiden ja kroonisten sairauksien myötä.

Virusinfektioiden leviämisen estämiseksi tehdään kaikki mahdollinen, mm. pintojen puhtaanpitoa tehostetaan, asiakkaat hoidetaan heidän omissa kodeissaan ja tarvittaessa yhteiset toiminnot keskeytetään tilapäisesti.

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

Palvelukeskus Åvik tilaa siivouspalvelut alihankintana Dastia-Siivous Oy:lta ja tekee yhteistyötä siivousfirman edustajan, siivoojien ja pesulatyöntekijän kanssa. Palvelukeskus Åvik järjestää siivousfirman edustajan kanssa säännölliset laatupalaverit 2-4 kertaa vuodessa.

Mahdolliseen lisääntyneeseen hoidontarpeeseen vastataan siten, että pyritään rekrytoimaan lisää tuntityöntekijöitä. Varaudutaan tarvittaessa vuosiloman siirtoihin ja joustetaan työvuoroissa. Pidennetyt työvuorot ovat mahdollisia, ja niistä maksetaan asianmukainen joustokorvaus. Kertyneet ylityöt, joita ei saada tasoittumisjaksolla tasattua, maksetaan rahana. Henkilöstöä informoidaan valmiussuunnitelmasta talon viikkokokouksissa ja sähköpostilla.



2.5.9. Infektioiden torjunta

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

Infektioita torjutaan pintojen puhtaana pitämisen avulla siivoojien ja ryhmäavustajien toimesta. Asiakkailla on omat vessat ja suihkut henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimista varten. Lepola-ryhmässä osalla asiakkaista on yhteinen kylpyhuone. Jokaisen vessakäynnin jälkeen pinnat desinfioidaan suihkuttamalla ohjaajien toimesta.

Palvelukeskus Åvikin yhteisten tilojen siisteydestä ja asiakkaiden huoneiden siivouksesta ja pesulahoidosta vastaa ulkopuolinen siivousfirma Dastia-Siivous Oy. Siivouksesta on laadittu viikko-ohjelma, johon on asetettu hygieniavaatimukset. Siivoojien kanssa sovitaan tarpeen mukaan tilojen ja huoneiden tehostetummasta siivouksesta. Åvikissa on oma pesula, jossa pestään sekä asiakkaiden että talon omaa pyykkiä.

Ohjaajaa perehdytetään työsuhteen alussa puhtaanapidon ja pyykkihuollon osalta, muiden työtehtävien osa-alueiden yhteydessä. Henkilökunnalle annetaan tarvittaessa lisäkoulutusta hygieniasta.

Henkilökunta huolehtii käsihygieniastaan sekä aseptisesta työskentelystä hoitotilanteissa. Henkilökunnalla on käytössä käsidesiä sekä suojakäsineitä. Mikäli jokin tarttuva infektio lähtee liikkeelle, Åvik huolehtii henkilökunnalle käyttöön tarvittavat suojaimet ja toimitaan oman hyvinvointialueen (Keusoten hyvinvointialue) antamien ohjeiden mukaisesti.

Asiakkaat rokotetaan vuosittain kausi-influenssarokotuksella. Kaikilla asiakkailla on voimassa olevat perusrokotukset. Koronarokotukset on huolehdittu valtakunnallisen rokotusohjelman mukaan. Rokotuksissa kysytään aina asiakkaan oma mielipide, myös omaisen ja Åvikin lääkärin kanssa arvioidaan rokotustarvetta.

Keusoten infektio- ja tartuntatautiyksikkö vastaa tartuntatautien ja infektioiden leviämisen ehkäisystä sekä epidemioiden selvitystyöstä Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella, johon myös palvelukeskus Åvik kuuluu. Noudatamme Keusoten infektio- ja tartuntatautiyksikön antamia ohjeita hygieni- ja eristyskäytännöissä sekä infektioiden ja tartuntatautien leviämisen ennaltaehkäisyssä.

Infektio- ja tartuntatautiyksikön yhteystiedot:

infektiot.tartuntataudit@keusote.fi

Puh. 050 497 1240

Hygieni- ja infektioiden henkilöt:



Infektio- ja hygieniavastaavat: ohjaajat satu.sipilä@kpsaatio.fi ja sari.tuominen@kpsaatio.fi

Työsuojeluvaltuutettu ja rokotusvastaava: sairaanhoitaja mia.vuokko@kpsaatio.fi

2.5.10. Asiakkaiden raha-asioiden hoito

Palvelukeskus Ävikin asiakkaan varoista huolehtiminen kuuluu ensisijaisesti hänelle itselleen, hänen omaiselleen (valtakirja) tai edunvalvojalle.

Ävikissä jokaisen asiakkaan kanssa tehdään sopimus asiakasvarojen hoitamisesta. Sopimuksessa määritellään käteisvarojen käyttö ja säilytysvastuut sekä laskujen hoitovastuut. Osa asiakkaista hoitaa käteisvaransa itsenäisesti. Suurella osalla käteisvarat ovat ohjaajien toimistossa lukollisessa kaapissa ja avain säilytetään koodilukollisessa avainsäilössä.

Käteisvaroista pidetään lompakkokirjanpitoa asiakaskohtaisesti asiakashallintajärjestelmässä. Asiakas saa ohjaajan avustuksella omaa rahaansa tarvittaessa käyttöönsä. Asiakas hoitaa laskuasiansa itsenäisesti. Myös asiakkaan omainen tai Digi- ja väestötietoviraston määräämä edunvalvoja voi asiakkaan suostumuksella ja valtakirjalla hoitaa laskuasiat.

2.5.11. Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Omaisiet ja asiakkaat voivat vaikuttaa Palvelukeskus Ävikin palvelun laatuun, toimintaan ja valvontaan antamalla palautetta suoraan esihenkilölle tai työntekijöille suullisesti tai kirjallisesti esimerkiksi sähköpostin kautta. Suullinen ja kirjallinen palaute kirjataan DomaCareen. Ävikissä ollaan tiiviissä yhteistyössä asiakkaiden ja omaisten kanssa. Avoimuus ja läpinäkyvyys sekä palautetietoinen työote ovat osa toimintakulttuuriamme. Haluamme osoittaa, että asiakkaan ja omaisen kokemus kuullaan ja nähdään.

Palvelukeskus Ävikin ryhmän asiakaskokouksessa keskustellaan asiakkaiden toiveista toiminnan suhteen ja vastaanotetaan palautetta, mitä hyödynnetään toiminnan suunnittelussa. Esimerkiksi retkiä toteutetaan asiakkaiden toiveesta. Keittiöön annetaan asiakkaiden tuomaa palautetta ruoasta ja toiveruokia pyritään toteuttamaan. Myös sesongin mukaisia tapahtumia toteutetaan asiakkaiden toiveiden pohjalta.

Kuurojen Palvelusäätiö kerää palautetta asiakkailta, omaisilta ja palveluiden tilaajalta anonymisti kerran vuodessa. Säätiön kotisivulla on palautekanava, johon kuka tahansa voi käydä jättämässä palautetta. Palautteet ohjataan toimipisteeseen. Palvelusuunnitelma- ja hoitoneuvottelujen yhteydessä kysytään asiakkaiden ja omaisten toiveita ja ehdotuksia hoidon ja toiminnan kehittämiseksi.

Asiakaskokemusten mittaamisen tulokset menevät esihenkilölle, joka tiedottaa niistä henkilökuntaa. Yhteisessä palaverissa mietitään mitä palautteista voidaan oppia, kuinka kehittää



toimintaa näiden pohjalta ja tehdään tarvittavat muutokset, joista kirjataan ohjeet. Henkilökunnalle kerrotaan myös positiivinen palaute, tämä motivoi henkilökuntaa edelleen hyvään toimintaan.

Koko säätiön henkilöstöä koskeva henkilöstökysely toteutetaan vuosittain työeläkeyhtiö Varman laatimalla sähköisellä kyselyllä.

Palvelukeskuksen asiakkaiden läheisten ja omaisten palautekysely toteutetaan, joka toinen vuosi (tehty syksyllä 2023 ja seuraava syksyllä 2025). Kyselyiden palautteet analysoidaan ja tulokset käydään läpi henkilöstön kanssa. Tuloksia käytetään palvelukeskusten toiminnan kehittämisessä ja suunnittelussa.

2.5.12. Kestävä kehitys

Kestävä kehitys on meille tärkeää, ja kierrätys on osa arkeamme. Palvelukeskus Åvik noudattaa Hyvinkään kaupungin ohjeita jätteiden käsittelyssä ja kierrättämisessä. Tavoitteena on parantaa kokonaisvaltaisesti ympäristöasioiden hallintaa ja edistää kestävä kehitystä. Tästä esimerkkeinä ovat muun muassa jätteen syntymisen ehkäisy, käsittely, kierrätys sekä sitä kautta jätemäärien ja jätteen käsittelykulujen laskeminen.

Aikakausilehdet ja sanomalehdet kerätään ja toimitetaan paperinkeräykseen. Niitä varten on omat jäteastiat ja jätessäilöt (Molok) pihalla. Ryhmissä lajitellaan lasi, metalli, kartonki ja muovi ja ne viedään nimettyihin molokkeihin ja jäteastioihin. Tietosuojamateriaalit kerätään erilliseen lukittuun tietosuoja-astiaan.

Erityisjätteet, esimerkiksi lääkejäte, pistävä ja viiltävä jäte kerätään erillisiin riskijäteastioihin ja palautetaan apteekkiin hävitettäväksi. Lääkejätteiden käsittely ja hävittäminen kuvataan lääkehoitosuunnitelmassa. Paristot ja sähköjätteet lajitellaan erikseen ja ne toimitetaan asianmukaisesti kierrätykseen.

Energian kulutusta on pienennetty vaihtamalla lamput led-lampuiksi ja sammuttamalla huoneiden valot kun huoneissa ei olla paikalla. Asiakkaiden huoneissa on termostaatit, jotka säätelevät huoneen lämpötilaa ulkoilmavaihteluiden mukaan. Palvelukeskus Åvikiin on asennettu ilmalämpöpumppuja viilentämään tiloja hellepäivinä.

Ruokahävikkiä pyritään vähentämään suunnittelemalla valmistettavan ruoan määrä suhteessa ottamalla ruokailijoiden määrään. Annoskokoihin kiinnitetään huomiota, myös asiakkaiden annostellessa ruokansa itse lautaselle.

2.5.13. Terveysten- ja sairaanhoito

Åvikin asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan on määritelty, millä tavalla huolehditaan asiakkaan perushoidosta, mahdollisten pitkäaikaissairauksien ja muun ei-kiireellisen hoidon järjestämisestä. Palveluiden toteuttamissuunnitelmat päivitetään säännöllisesti vuosittain ja



tarvittaessa asiakkaan voinnin muuttuessa. Jokaisella asiakkaalla on nimetty omaohjaajaa, joka vastaa näistä.

Asiakkaiden terveydentilaa havainnoidaan ja kirjataan joka työvuorossa DomaCareen. Verenpainetta ja painoa seurataan säännöllisesti kuukausittain tai omalääkärin suunnitelman mukaan. Asiakkaiden kipua hoidetaan asianmukaisesti ja omalääkärin kanssa seurataan kivunhoidon toimivuutta. Yksikön sairaanhoitaja vastaa yhdessä omalääkärin sekä muun henkilökunnan kanssa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta.

Palvelukeskuksessa on ohje kiireellisen sairaalahoidon järjestämiseksi ja yllättävien kuolemantapausten varalle. Ohjeisiin tutustutaan perehdytyksessä, ja ne löytyvät tulosteina yksikön henkilökunnan toimistoista perehdytyskansioista. Ohjeet löytyvät myös sähköisestä KVI-verkkokansioista. Ävikissa on myös erillinen ohje viittomakieliseen saattohoitotilanteeseen.

Palvelukeskus Ävikin asiakkailla on nimetty vastuu- ja omalääkäri ostopalveluna, sisätautien ja infektiosairauksien erikoislääkäri Peter Klemets. Omalääkärin kanssa on viikoittain ennalta sovittu puhelinaika tiistaisin ja perjantaisin sekä kahden viikon välein lääkärintarkastus Ävikissä.

Palvelukeskuksessa toimii ryhmävastaavina tällä hetkellä kaksi sairaanhoitajaa sekä kaksi lähihoitajaa. Terveyden- ja sairaanhoitoon liittyvät tehtävät toteutetaan näiden ammattihenkilöiden yhteistyönä. He ohjaavat ja huolehtivat asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidon tarkoituksenmukaisesta toteutumisesta. Asiakkaiden kokonaisvaltaista terveydentilaa seurataan yhteistyössä vastuulääkärin ja muiden hoitavien tahojen kanssa. Säännöllisiin vuosikontroleihin kuuluvat lääkelistojen päivittäminen sekä omalääkärin määräämät ja yksikön sairaanhoitajan toteuttamat verikokeet. Nämä tilannekatsaukset turvaavat asiakkaan pitkäaikaissurannan ja toimivat ennalta ehkäisevästi. Uudelle asiakkaalle tehdään aina tulotarkastus. Tulotarkastukseen kuuluvat peruslaboratoriokokeet, lääkityksen tarkastus, näöntarkastus, suun terveydenhuollon käynti ja erilaiset perusmittaukset.

Palvelukeskus Ävikin asiakkaat kuuluvat julkisen perusterveydenhuollon piiriin eli Keski-uudenmaan Hyvinvointialueen (Keusote) sekä Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiriin (HUS). Ulkopaikkakuntalaisille asiakkaalle tehdään perusterveydenhuollon siirtosopimus Keusoteen.

Ävikin ohjaajat varaavat asiakkaille lääkäri- ja muut terveydenhuollon ajat. Ohjaajat toimivat myös saattajina lääkäri- tai tutkimuskäynneillä. Asiakkaille varataan etukäteen viittomakielentulkki käynnin ajaksi. Lääkäri- tai tutkimuskäynnillä ohjaajan mukana olo on välttämätöntä. Näin varmistetaan asiakkaalle oikean tiedon saanti ja saadaan tarpeelliset tiedot ja ohjeet mahdollisia jatkotoimenpiteitä varten. Asiakkaan pitkäaikaissairauden hoito ja seuranta kirjataan ja kalenteroidaan asiakastietojärjestelmään sekä pöytäkalenteriin tiedonkulun varmistamiseksi.



Asiakkaiden päivittäinen suunhoito kuuluu jokaisen ohjaajan vastuulle. Osalla asiakkaista on hammasproteesit ja osalla omat hampaat. Hampaidenpesu ja asianmukainen hoito on osa päivittäistä hoitotyötä. Asiakkaat käyttävät pääsääntöisesti Keusoten julkista suun terveydenhuoltoa, osa asiakkaista haluaa käyttää yksityistä hammaslääkärää. Tieto kunkin asiakkaan suunhoidosta ja käytettävästä suun terveydenhuollosta löytyy asiakastietojärjestelmän asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmasta.

Asiakkaiden hätätilanteessa soitetään 112. Päivystyskäynnin jälkeen asiakas joko siirtyy sairaalan osastolle jatkohoitoon tai palaa Äviin kotisairaalan kanssa yhteistyössä. Yhteistyö eri hoito tahojen, omaisten ja asiakkaan itsensä kanssa edistävät asiakkaan hyvinvointia.

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaava henkilö on:

Sisätautien ja infektiosairauksien erikoislääkäri Peter Klemets

Palvelukeskus Ävin sairaanhoitajat Sini Hotari, Mia Vuokko ja Raul Correa.

2.6. Muistutusten käsittely

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta kohdellaan hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Palvelun laatuun tai saamansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen.

Muistutuksen vastaanottamisen jälkeen epäkohta tulee heti toimipisteen vastuuhenkilön tietoon ja siihen voidaan puuttua nopeasti. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Vastauksesta tulee käydä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia on muuten tarkoitus hoitaa.

Kirjallinen vastaus muistutukseen annetaan kahden viikon sisällä sen saapumisesta. Muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään henkilöstön viikkokokouksessa. Niiden perusteella tehdään tarvittavat toimenpiteet, esimerkiksi muutetaan toimintaohjeita.

Muistutuksen vastaanottaja palvelukeskus Ävin yksikön johtaja
Marika Mostova



Uudenmaankatu 228

05840 Hyvinkää

marika.mostova@kpsaatio.fi

puhelin ja tekstiviesti 044 7555 830

Hyvinvointialueen on nimettävä sosiaaliasiavastaava. Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on neuvoa asiakkaita sosiaalihuoltoon ja asiakkaan oikeuksiin liittyvissä asioissa. Sosiaaliasiavastaava palvelee sekä julkisen että yksityisen sosiaalihuollon asiakkaita. Myös asiakkaiden omaiset ja muut läheiset voivat olla yhteydessä sosiaaliasiavastaavaan.

Sosiaaliasiavastaavan tehtävät perustuvat sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettuun lakiin. Asiakaslain mukaan sosiaaliasiavastaavan tehtävään kuuluu neuvoa sosiaalihuollon asiakkaita heidän asemaansa ja oikeuksiinsa liittyvissä asioissa ja avustaa asiakasta tarvittaessa tekemään muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Lisäksi sosiaaliasiavastaava tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvityksen vuosittain kunnanhallitukselle.

Sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Hän on puolueeton toimija, joka ei aja asioita oikeudellisesti, vaan toimii neuvoa antavasti.

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue, Keusote

sosiaaliasiavastaava Susanna Honkala

puhelinnumero 040 807 4756

maanantaisin klo 12.30-15.00

tiistaisin ja keskiviikkoisin klo 8.30-12.00

torstaisin klo 9.00-15.00

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

2.6.1. Kantelu, aluehallintavirasto ja Valvira

Jos olet muistutusvastauksen jälkeen edelleen tyytymätön, voit tehdä asiasta kantelun aluehallintavirastoon, jossa tutkitaan, onko asiassa toimittu laillisesti ja asianmukaisesti. Kantelulla voi pyrkiä vaikuttamaan lainvastaiseksi, virheelliseksi tai epäasianmukaiseksi koettuun toimintaan.



tai viranomaisen toimimattomuuteen ja tehtävien laiminlyöntiin. Kantelu ei voi muuttaa tai kumota tehtyä päätöstä. Kantelun voi tehdä kuka tahansa ja se on maksutonta. Aluehallintoviraston sivuilta löytyy malli ja ohjeita kantelun tekemiselle.

AVI:n yhteystiedot:

Etelä-Suomen aluehallintoviraston päätoimipaikka

postiosoite: PL 1, 13035 AVI

kirjaamo.etela@avi.fi

puhelinvaihtel: 029 501 6000

avoinna: ma-pe klo 8.00-16.15

2.6.2. 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.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot:

Kilpailu ja kuluttajavirasto <https://www.kkv.fi/>

Kuluttaja-asiat, Kuluttajaneuvonta



2.7. Henkilöstö

Seuraavissa kohdissa kuvataan hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet.

2.7.1. Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne

Palvelukeskus Ävikin yksikön johtajana toimii Marika Mostova, koulutukseltaan sairaanhoitaja YAMK Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen. Vastaava ohjaaja Maija Lavi toimii yksikön johtajan sijaisena hänen poissaolojensa aikana. Yksikön johtaja vastaa Palvelukeskus Ävikin henkilöstön määrästä, rakenteesta ja kelpoisuudesta.

Palvelukeskus Ävikissä työskenteli vuoden 2024 lopussa 57 työntekijää. Lisäksi palvelukeskuksessa on tarvittaessa töihin kutsuttavia sijaisia. Kuurojen Palvelusäätiössä henkilöstöpolitiikan kulmakivi on palvelukeskusten ohjaajien moniammatillinen koulutusrakenne. Ohjaajien monipuolinen ammatillinen osaaminen mahdollistaa asukkaiden tarpeiden kokonaisvaltaisen huomioimisen. Palvelukeskuskohtaiseen henkilöstörakenteeseen vaikuttaa asukkaiden toimintakyky ja ohjauksen sisällölliset tarpeet. Säätiössä henkilöstön ammattinimike on ohjaaja. Ävikin ohjaajilla on sosiaalialan- tai terveydenhuollon koulutus (sairaanhoitaja, lähihoitaja, sosionomi, ryhmäavustaja sekä viittomakielen ohjaaja).

2.7.2. Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palvelukeskus Ävikissä noudetaan yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimusta. Työntekijöiden palkkaus ja työehdot määräytyvät TES:n mukaan. Työsuhteen alussa tarkistetaan tutkinto- ja työtodistukset työopimuksen luomiseksi. Työehtosopimuksen mukainen peruspalkka nousee 5, 8, 11 vuoden alan työkokemuksella. Uuden ohjaajan rekrytoinnista vastaa yksikön johtaja ja keikkalaisten rekrytoinnista vastaava ohjaaja.

Työntekijöiden rekrytoinnissa noudatetaan Kuurojen palvelusäätiön rekrytointiohjetta. Rekrytoinnissa kiinnitetään erityistä huomiota työntekijän soveltuvuuteen Palvelukeskus Äviin. 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. Työnantaja tarjoaa mahdollisuuden oppisopimusopiskeluun yhteistyössä Turun Linnasmäen opiston kanssa. Työntekijä osoittaa riittävän kielitaidon suorittamalla hyväksytysti lukuvuoden mittaisen alkeiskurssin tai vaihtoehtoisesti valitsee laajemman opiskelumahdollisuuden suorittamalla näyttömuotoisen suomalaisen viittomakielen hallinnan (SKV)- tutkinnon osa-alueen. Viittomakielen osaamisen näyttämisestä maksetaan kielilisää suoritettujen arvosanojen mukaan. Viittomakielisille työntekijöille tarjotaan suomen kielen opiskelumahdollisuutta myös oppisopimusopiskelulla yhteistyössä Turun Linnasmäen opiston kanssa. Työntekijän itsenäistä



opiskelua erilaisilla viittomakielen kursseilla tuetaan maksamalla kurssimaksu kurssitodistusta vastaan.

Työssä tarvitaan viittomakielentaitoa, koska palvelukeskuksen asiakkaat ovat kuuroja tai kuurosokeita ja viittomakielisiä. Eduksi katsotaan työntekijän kokemus, hyvä asenne, erityistaidot, kiinnostus ja halu työskennellä vammaisten, ikäihmisten ja viittomakielisten parissa. Työpaikkailmoituksessa tuodaan esille edellä mainittujen seikkojen lisäksi, että työ sisältää avustamista, hoitoa, lääkehoitoa ja ohjaamista ja voi myös sisältää kodinhoidollisia tehtäviä. Työskentely voi tapahtua yhdessä ryhmässä tai kiertävänä varahenkilönä.

Työhakijan koulutustausta tarkistetaan aina Suosikki- tai Terhikki – rekisteristä jo hakuvaiheessa. Työhakijan soveltuvuudella ja suosituksilla on merkitystä valintaa tehdessä. Työhakijan luotettavuutta tarkastellaan työhaastattelussa. Koeaika on 6 kuukautta. Työhakijaa pyydetään esittämään rikosrekisteriote ja käymään huumetestissä koeaikana. Työsopimukset tehdään kirjallisina henkilöstötietojärjestelmä Mepcon kautta.

Palvelukeskus Ävikissä työ on vastuullista tiimityötä, ja se edellyttää itsenäistä vastuunottoa.

2.7.3. 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 tukosrekisteriote.

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 Mepcon 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 työsopimuksen allekirjoittamista. Se on kuitenkin esitettävä viimeistään 6 kuukauden koeajan aikana.

2.7.4. Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uuden henkilön tullessa säätiön palvelukseen tai työntekijän palatessa työhön pitkän poissaolon jälkeen työhön perehtymisellä on suuri merkitys työn laadukkuudelle. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita. Ensisijainen vastuu perehdyttämisestä on työntekijän lähiesimiehellä tai kokeneemmalla ohjaajalla. Ohjaukseen ja perehdytykseen osallistuvat kaikki Ävikin työntekijät. Vastuuperehdyttäjä huolehtii säätiön yhteisen perehdyttämissuunnitelman mukaisen työntekijän perehtymisestä. Perehdytykseen kuuluvat muun muassa asiakkaisiin, asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan perehtyminen sekä omavalvontasuunnitelman lukeminen ja palo- ja pelastussuunnitelmat ja lääkehoitosuunnitelma. Palvelukeskuksen tilat käydään läpi ja esitellään kävelykierroksella. Uudelta työntekijältä odotetaan myös vastuullisuutta hankkia itse aktiivisesti kaikki tarvitsemansa tieto. Ävikin omaa perehdytysaineistoa päivitetään vähintään vuosittain tai tarpeen mukaan.

Perehdytykseen varataan riittävästi aikaa. Työvuorosuunnittelussa huomioidaan uudelle työntekijälle harjoitteluvuoroja, joissa hän työskentelee ylimääräisenä muiden työntekijöiden kanssa aamu- ja iltavuoroissa muutaman päivän. Kun uusi työntekijä itse ja muut Ävikin ohjaajat arvioivat, että työntekijällä on riittävästi tietoa ja osaamista, voi hän toimia vuorossa ”itsenäisesti”, vahvuuteen laskettuna. Myöhemmin jos työntekijän pätevyys ja osaaminen ovat riittäviä, hän halutessaan perehtyy myös yövuoroon, aluksi toisen työntekijän kanssa, ennen itsenäisten yövuorojen aloittamista.

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

Johtaminen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Kehityskeskusteluissa sovitaan työntekijän yksilölliset täydennyskoulutustarpeet ja –toiveet.

Palvelukeskus Ävikissä on kehitetty työkummiohjelma, jossa teknisen perehdytyksen lisäksi käydään syvemmin arvokeskustelua, keskustellaan kuurojen kulttuurista ja luodaan vuorovaikutteisuutta uusien työntekijöiden välillä ryhmänä sekä huomioidaan hiljaisen tiedon siirtoa.



Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito- osaamisen varmistaminen LOVE, LOP ja MiniLOP verkko-opintojen osalta. Henkilöstö osallistuu ensiapu- ja sammutuskoulutuksiin säännöllisesti kahden-kolmen vuoden välein. Tietosuojapassi uusitaan kolmen vuoden välein Awanicin verkkokoulutuksessa.

Osaava ja motivoitunut henkilöstö on Kuurojen Palvelusäätiössä strategian toteuttamisen kulmakiviä. Henkilöstön vuorovaikutusosaaminen, ohjaustaidot sekä asiakas- ja työturvallisuusosaaminen ovat jatkuvan päivityksen kohteena. Työnantaja suhtautuu myönteisesti ja kannustavasti henkilöstön omaehtoiseen kouluttautumiseen ja pyrkii mahdollistamaan sen esimerkiksi työvuorojärjestelyillä ja opintovapaan myöntämisellä.

Kuurojen Palvelusäätiössä koulutussuunnitelma laaditaan joka vuosi. Vuodelle 2024 säätiötasoisessa koulutussuunnitelmassa on perehdytysinfo 2 kertaa vuodessa, mielenterveyden ensiapukoulutus, haasteellisen käyttäytymisen - koulutus, geropsykiatriaa, kuoleman kohtaaminen työssä, yleistä tietoa autismin kirjon henkilöistä ja heidän kanssaan työskentelemisestä sekä rokotuskoulutus. Esihenkilöille koulutusta järjestetään työhyvinvoinnin johtaminen verkkokoulutuksena. Lisäksi ongelma- ja ristiriitatilanteiden käsitteleminen – koulutus toteutetaan esihenkilöfoorumissa.

2.7.5. Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain 42 §:n mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti. Asiakkaalle nimetään palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä aina omatyöntekijä, mikäli sosiaalihuollon tarpeen arvioidaan jatkuvan suunnitelmallisesti ja pidempiaikaisesti.

2.7.6. Omaohjaaja

Palvelukeskus Ävikin jokaiselle asiakkaalle on nimettynä omaohjaaja, joka huolehtii palvelun toteuttamissuunnitelman täyttämisestä sekä muiden tarvittavien mittareiden täytöstä. Hän on mahdollisuuksien mukaan mukana hoitoneuvotteluissa ja huolehtii pääsääntöisesti yhteydenpidosta asiakkaan omaisiin esimerkiksi asiakkaan kuulumisista, voinnin muutoksista ja tarvikkeiden hankinnasta. Omaohjaajan tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti huolehtia hänen kokonaisvaltaisesta hoidostaan yhdessä muun hoitohenkilökunnan kanssa ja informoida muuta henkilökuntaa asiakkaan tilanteen muutoksista. Omaohjaaja on työryhmän paras asiantuntija asiakkaan asioissa.



Omaohjaaja huolehtii yhteistä aikaa omaohjattavilleen, jolloin he yhdessä tekevät asiakkaiden toiveista lähteviä asioita, esimerkiksi kaupassa käyntiä, asiakkaan huoneessa tavaroiden järjestelyä yhdessä asiakkaan kanssa, valokuvien avulla muistelua, pelien pelaamista, hemmotteluhoitoja, esimerkiksi kynsien lakkausta ja yhteydenpitoa ystäviin ja omaisiin.

2.8. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Palvelukeskus Ävik on hybridiyksikkö, jossa Valviran ohjeistuksen mukaisesti asiakkaiden yksilöllisen palvelutarpeen täyttyminen on keskeistä. Henkilöstöresurssit määritellään asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden perusteella.

Ävikissä on tehty resurssilaskentaa kuluvana vuonna, ja tulosten mukaan asiakkaiden yksilöllisen hoidon ja ohjauksen tarve toteutuu, ja mitoitus on arvioitu riittäväksi.

Yksikön johtaja tekee kuukausittain asiakaskohtaisesti hoitoisuusarvioinnit, joiden avulla varmistetaan henkilöstöresurssien riittävyys. Jos asukkaiden toimintakyvyssä tai palvelutarpeessa tapahtuu muutoksia, yksikön johtaja hakee hyvinvointialueelta palveluluokan korotusta. Muutokset tiedotetaan työvuorosuunnittelijalle, joka mukauttaa työvuorot vastaamaan asiakkaiden sen hetkistä palveluntarvetta.

Sairauspoissaolotilanteissa työvuorosuunnittelija pyrkii ensisijaisesti hankkimaan sijaisia omista keikkatyöntekijöistä. Mikäli sijaisia ei ole saatavilla, työntekijät voivat halutessaan tehdä pidempiä vuoroja, joista maksetaan työntekijälle joustokorvaus. Näin varmistetaan, että henkilöstöresurssit pysyvät riittävinä kaikissa tilanteissa ja asiakkaiden palvelutarpeet täyttyvät. Jos omia sijaisia ei ole saatavilla, käytämme henkilöstövuokrausyrityksien palveluja turvaamaan resurssien riittävyyden. Etukäteen tiedossa olevien vuosilomien ja pidempien vapaiden ajaksi voidaan sijaisten lisäksi palkata määräaikaista työntekijöitä.

2.9. Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Palvelukeskus Ävikin asiakkaat tulevat kotikunnistaan ympäri Suomen. Yhteistyö hyvinvointialueiden kanssa sujuu vaihtelevasti riippuen alueesta. Osalle asiakkaista tehdään säännölliset verkostopalaverit vuosittain tai kahden vuoden välein, osalle harvemmin. Asiakkaiden hyvän hoidon ja huolenpidon kannalta on tärkeää, että yhteistyö eri toimijoiden kanssa on sujuvaa. Tärkeimpiä yhteistyökumppaneita ovat asiakkaiden oman kotikunnan hyvinvointialueen vammaispalvelun ja sosiaalihuollon sosiaaliviranomaiset. Heihin otetaan yhteyttä, mikäli asiakkaan voinnissa ja palvelutarpeessa tapahtuu olennaisia muutoksia ja tehdään heidän kanssaan yhteistyötä. Jotta asiakas saa tarvitsemansa palvelut elämäntilanteeseen nähden. Asiakkaiden palvelutarpeiden arviointipalaverit pidetään useimmiten verkostopalaverina. Paikalla on asiakas, mahdollisesti hänen omaisiaan, asiakkaan omaohjaaja, yksikön johtaja, palveluohjaaja ja hyvinvointialueen sosiaaliohjaaja tai -työntekijä. Asiakkaan ymmärtämisen ja ymmärretyksi tulemisen ja asiakkaan oikeusturvan toteutumiseksi paikalle tilataan aina viittomakielen tulkki.



Yhteistyö ja tiedonkulku omaisten kanssa sovitaan aina asiakaskohtaisesti ja asiakkaan luvalla. Uudelta asiakkaalta pyydetään aina lupa tietojen luovuttamiseen ja käsittelyyn.

Palvelukeskus Ävikin ohjaaja ei pääse samoihin tietojärjestelmiin mitä käytetään hyvinvointialueella. Tästä johtuen pyydetään aina tulostaversio esim. päivystyskäynnistä tms., joka liitetään asiakkaan kansioon. Lähettäessämme asiakkaan päivystykseen, tulostamme DomaCaresta hoitajan lähetteen, johon täytämme tarvittavat tiedot ja annamme matkaan päivystykseen vievälle henkilölle. Asiakkaan siirtyessä toisesta yksiköstä pyydämme sieltä suullisen raportin lisäksi kirjallisena kaiken liikenevän tiedon, jotta siirto olisi asiakkaan kannalta mahdollisimman turvallinen. Koko henkilöstö on vastuussa tiedonkulusta asiakkaiden asioiden suhteen omaohjaajan johdolla eri yhteistyötahojen kanssa.

Asiakkaiden kanssa yhteistyötä heidän asioidensa hoitamiseksi tehdään myös fysioterapeuttien ja apuvälinekeskusten kanssa. Apuvälinekeskuksesta fysioterapeutit voivat käydä Ävikissä tapaamassa ja arvioimassa asiakasta, hänen toimintakykyään ja apuvälineiden tarpeellisuutta.

Ävikin asiakkaiden päivitetyt palveluiden toteuttamissuunnitelmat toimitetaan pyynnöstä asiakkaan hyvinvointialueen palvelujärjestäjän tahoille. Siitä käyvät ilmi olennaisimmat tiedot asiakkaan voinnista ja siinä tapahtuneista muutoksista.

Tiivistä yhteistyötä tehdään myös eri vammaisjärjestöjen, kuten Kuurojen Liiton, Suomen Kuurojen Urheiluliiton ja Suomen Kuurosokeat ry:n kanssa. Vammaisjärjestöillä on mm. paljon erilaisia tapahtumia, joihin palvelukeskuksen asiakkaita kannustetaan osallistumaan. Tapahtumien selvittelyssä ja toteutumisessa avustetaan asiakkaita esim. tulkkitilaukset, matkaselvittelyt jne.

Hengelliset asiat ovat monille asiakkaille tärkeitä ja yhteistyö viittomakielisen seurakunnan kanssa on tiivistä. Palvelukeskuksessa järjestetään lukuisia messutapahtumia ja hartaustilaisuuksia yhdessä seurakunnan kanssa.

2.10. Toimitilat ja välineet

Kuulovammaisille, näkövammaisille ja kuurosokeille järjestettävissä palveluissa ympäristön turvallisuus ja esteettömyys on palveluiden laadun kannalta erittäin tärkeää. Palvelukeskuksen tilasuunnittelussa on otettu huomioon asiakkaiden aistien ja apuvälineiden käytön aiheuttamat erityistarpeet. Kaikki yhteiset tilat ja asiakashuoneet ovat esteettömiä ja turvallisia sekä myös viihtyisiä.

Ävikin asiakkaat ovat vuokralaisina asunnoissa. He saavat itse sisustaa kotinsa mieleisellään tavalla omaisten ja Ävikin ohjaajien avustuksella. Ävikin asiakkaiden omaiset saavat vapaasti vierailla Ävikissä asiakkaan kodissa, vierailuaikoja ei ole. Myös yöpyminen asiakkaan kodissa on mahdollista ja sovittavissa. Useimmat Ävikin asiakkaat, omaiset ja asiakkaiden ystävät saavat vapaasti käyttää



Åvikin yhteistiloja seurusteluun ja liikkua niissä sekä seurata talon tapahtumia. C-talon 2. kerroksessa on toimintakeskus, jossa on yhteinen aktiviteettihuone. Toimintakeskuksessa tehdään mattokudontaa, neulomista, rottinkiesineitä, palapelejä ja pelataan erilaisia pelejä. Siellä on myös piirustus-, maalaus- ja väritysmahdollisuus sekä ompelumahdollisuus. Åvikissa on oma pajahuone, jossa tehdään puutöitä ohjaajien ja henkilökohtaisten avustajien kanssa.

Palvelukeskus Åvikissa on neljä rakennusta, jotka on yhdyskäytävillä liitetty toisiinsa. Pihapiirissä on myös yksi erillinen rivitalo. Rakennuksissa on asuinhuoneita sekä erilaisia yhteisiä tiloja (mm. oleskelutiloja, ruokasaleja, saunoja, kuntosali). Taloa ympäröi suuri piha-alue, joka rajoittuu osin metsään, jokeen ja Uudenmaankatuun.

Palvelukeskus Åvikissa on neljä osastoa, joissa asiakkaat asuvat omissa asunnoissaan (Lepola, Rantala, Muistola ja Marjaana-koti). Lepolassa on 24 asuinhuonetta, Rantalassa 16 asuinhuonetta, Marjaana-kodissa ja Muistolassa on 10 asuinhuonetta. Lepolassa asuu runsaasti apua ja tukea tarvitsevia asiakkaita. Rantalassa asuu kuurosokeita ja geropsykiatrisia asiakkaita. Muistolassa keskitytään muistisairaisiin asiakkaisiin. Marjaana-kodissa asiakkaat ovat liikunta- ja kehitysvammaisia.

Palvelukeskus Åvikin B-osassa tarjotaan yhteisöllistä asumista sosiaalihuoltolain 21 b:n mukaisesti asiakkaille, joiden toimintakyky on alentunut ja hoito- sekä huolenpitotarve on kohonnut korkeaan iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi. Yhteisöllisellä asumisella tarkoitetaan hyvinvointialueen järjestämää asumista esteettömässä ja turvallisessa asumisyksikössä, jossa asiakkaan hallinnassa on hänen tarpeitaan vastaava asunto ja jossa asiakkaille tarjotaan sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa. Asunnoissa ei ole omaa keittiötä, sillä ruoka valmistetaan palvelukeskuksen omassa keittiössä. Sen sijaan asunnoissa on oma jääkaappi ja mahdollisuus käyttää mikroaaltouunia, vedenkeitintä ja/tai kahvinkeitintä.

Yhteisöllisen asumisen periaatteisiin kuuluu, että asiakkaalla on mahdollisuus sosiaaliseen vuorovaikutukseen sekä mahdollisuus osallistua mielekkääseen, hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä edistävään ja ylläpitävään toimintaan. Sosiaalista kanssakäymistä edistävän toiminnan sisältö suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa ja heidän tarpeisiinsa perustuen. Sisällön tulee vastata asiakkaiden toiveita ja tarpeita sekä tukea sosiaalisten suhteiden ylläpitämistä. Toiminta suunnitellaan, tavoitteellistetaan ja toteutetaan säännöllisesti. Palvelukeskus Åvik tarjoaa yhteisöllisen asumisen asiakkaille toimintakeskuksen palveluita, kerhotoimintaa ja liikunnanohjausta asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti.

Ympäri vuorokautisen asumisen asiakkailla on useammalla sähköavusteinen palvelukeskuksen sänky käytössä. Ryhmissä on myös apuvälineitä, joita käytetään asiakkaan avustamisissa ja siirtymisissä. Osalla asiakkaista on painehaavapatioja ennalta ehkäisevästi käytössä.

Talossa on sähköinen palovaroitinjärjestelmä ja nykyaikainen spinkler – sammutusjärjestelmä, josta hälytys menee automaattisesti suoraan hälytyskeskukseen.



2.11. Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Kaikilla asiakkailla on käytössä hoitajakutsu. Nappia painamalla avunpyyntö tulee ohjaajien käytössä oleviin puhelimiin. Jokaisella työvuorossa on oma puhelin käytössä. Asiakkaita ohjeistetaan pitämään aina kutsulaitetta ranteessa tai kaulassa, kulkiessaan talon yhteisissä tiloissa, jotta avun pyytäminen on aina mahdollista, joskin jotkut kokevat laitteen pidon kädessä turhana. Useimmat ympärivuorokautisen asumisen asiakkaat eivät kykene terveydentilaltaan painamaan nappia. Heidän luonaan käydään useita kertoja työvuoron aikana ja he tarvitsevat apua kaikissa päivittäisissä toiminnoissa. Muistisairaille asiakkailla on mahdollista lisätä kutsulaitteeseen ominaisuus, joka antaa tiedon ohjaajien puhelimiin asiakkaan poistuessa ulko-ovesta. Laitteen käytön tarpeen arvioinnissa tehdään aina yhteistyötä asiakkaan, lääkärin ja omaisten kanssa.

Kaikki kutsupainallukset ja niihin vastaamiset kirjautuvat hälytinkeskuksen tietojärjestelmään ja niiden lokitiedostoista selviää esimerkiksi se, millä viiveellä kutsuihin on vastattu.

Kiinteistöhuolto ARE testaa säännöllisesti kuukausittain palojärjestelmän toimivuuden eli hälytykset ja sprinklerjärjestelmän.

Ulko-ovet ovat sähkölukittuja, ja klo 21 jälkeen lähtee ovesta kuljettaessa hälytys ohjaajien puhelimiin. Asiakkailla on joko ranteessa tai kaulassa pidettävä hälytin, jota painamalla he saavat ohjaajan luokseen. Henkilökunnan gsm-puhelimet on yhdistetty liwari – hälytysjärjestelmään. Henkilökunnalle on hankittu rannekkeet lisäävun pyytämiseksi. Turvarannekkeiden toimivuudesta vastuu kuuluu koko hoitohenkilöstöille. Rannekkeiden toimivuus testataan säännöllisesti ja paristot vaihdetaan. Henkilökunnan turvahälytyksen toimivuus tarkistetaan testeillä joka kuukausi.

Turva- ja kutsulaitteiden huollosta ja toimintavarmuudesta vastaa:

Toimistos sihteeri Virve Sipiläinen
Uudenmaankatu 228
05840 Hyvinkää
p. 044 752 5589
virve.sipilainen@kpsaatio.fi

Iiwari Tracking Solutions Oy
Mikael Hautala, p. 050 3227 007
mikael.hautala@iiwari.com



2.11.1. Kameravalvonta

Sisäisen kulunvalvonta- ja kutsulaitteiston lisäksi palvelutalon ulkopuolelle on asennettu kameravalvontajärjestelmä. Talon läheisyydessä on erillisiä liiketunnistimia, jotka avaavat ovet päiväsaikaan. Kameravalvonnan rekisteriselosteen on laatinut Hyvinkään Turvalukko. Rekisteriseloste löytyy palvelukeskuksen ilmoitustaululta. Kameroita ei ole asiakashuoneissa. Niitä on ulkona sisääntulojen yhteydessä ja hisseissä. Kameravalvonnasta on ilmoituskyltti ulkona.

Palvelukeskus Ävikissä on hissit A- ja D-rakennuksissa. Niiden valvontalaitteet sijaitsevat C-talon 2. kerroksen ja D-talon 1. kerroksen työntekijöiden toimistoissa ja henkilöstö voi seurata monitoreista hissien tilannetta reaaliajassa. Kameran on asennettu yksinomaan turvallisuustarkoituksessa, jotta hissien rikkoontuessa voidaan tarkistaa, onko joku jäänyt hissiin. Tämä on erityisen tärkeää, koska suurin osa käyttäjistä on viittomakielisiä, eivätkä he pysty ottamaan puheyhteyttä hissistä.

Tallennepalvelin säilytetään D-rakennuksen 1. kerroksen toimistossa, ja tallenteisiin pääsee vain salasanalla. Kameravalvonnan tallenteiden katseluoikeudet on myönnetty seuraaville nimetyille henkilöille: yksikön johtaja Marika Mostova, vastaava ohjaaja Maija Lavi ja toimistos sihteeri Virve Sipiläinen. Tallenteet luovutetaan pyynnöstä poliisiviranomaiselle rikosten tutkintaa varten, mutta niitä ei anneta muille ulkopuolisille tahoille.

Kameravalvonnan toimintavarmuudesta ja huollosta sekä kamerapalvelun toimittamisen edellyttämien henkilötietojen käsittelystä vastaa:

Hyvinkään Turvalukko Oy

Uudenmaankatu 37

05800 Hyvinkää

Y-tunnus: 0795360-5

2.11.2. Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Palvelukeskus Ävikin asiakkaille on käytössä lukuisia eri apuvälineitä, esimerkiksi henkilönostin, seisomanosturi, suihkutuoli, suihkulavetti, pyörätuoli, geriatrinen pyörätuoli ja korkeussäätöisiä sänkyjä. Apuvälineet on saatu oman kunnan apuvälinelainaamosta tai asiakas on ostanut ne itse. Ävikin on hankkineet yhteiskäyttöön myös esimerkiksi rollaattoreita, henkilönostimia ja korkeussäätöisiä sänkyjä. Ävikin lääkärihuoneessa on defibrillaattori, happipullo ja ensiapulaukku. Jokaisessa ryhmässä on happisaturaation mittauslaite, verenpaine- ja verensokerilaitteet.

Hyvinkään sairaalan apuvälineyksikkö

Sairaalankatu 1

05850 Hyvinkää

B-rakennus, P-kerros



p. 019 4587 2640

Apuvälinepalvelujen sähköpostiosoite: hyvsaapuv@hus.fi

Huoltoihin liittyvissä asioissa yhteydenotot: apuvalinehuolto.hyvinkaa@hus.fi

Ympäri vuorokautisen asumisen asiakkailta on paljon apuvälineitä käytössä turvaamaan liikkuminen ja siirtymiset. Apuvälineiden oikeaoppinen käyttö on yksi tärkeimmistä asiakas- ja työturvallisuuden kulmakivistä. Jokaisen ohjaajan vastuuseen kuuluu tehdä ilmoitus viallisesta apuvälineestä, poistaa se käytöstä, tilata huolto tai lähettää korjattavaksi. Opiskelijat ja harjoittelijat käyttävät henkilönostimia yhdessä ammattitutkinnon omaavan ohjaajan kanssa. Uusia apuvälineitä hankittaessa, laitteiden käyttöönottoon järjestetään koulutusta laitetuottajan toimesta ja nimetään Ävikin työntekijöistä vastuuhenkilöitä.

Palvelukeskus Ävikissä on koulutettu ergonomiavastaava, joka opastaa apuvälineiden oikeaoppiseen käyttöön.

Ergonomiavastaava

Leena Leppiniemi

Uudenmaankatu 228

05840 Hyvinkää

leena.leppiniemi@kpsaatio.fi

Asiakkailta käytössä olevat pyörätuolit ja rollaattorit tulevat Hyvinvointialueen apuvälinelainaamosta tai Hyvinkään sairaalan apuvälinelainaamosta, jonka kautta niihin saadaan myös vaihto- tai huoltopalvelut. Tarve kartoitetaan asiakkaan muuttamisen yhteydessä sekä aina tilanteen muuttuessa. Ohjaajien vastuulla on seurata asiakkaiden apuvälinetarvetta.

Asiakkaan on mahdollista saada hoitotarvikejakelusta maksutta hoitoon tarvittavia erilaisia hoitotarvikkeita esim. diabetes-, katetri- ja haavahoidon välineitä. Hoitotarvikkeiden saamisen edellytyksenä on lääkärin lausunto ja lähete. Hoitotarvikkeet tilataan etukäteen sähköisesti Keski-Uudenmaan hyvinvointialueelta [Hoitotarvikejakelu - Keski-Uudenmaan hyvinvointialue \(keusote.fi\)](https://hoitotarvikejakelu-keski-udenmaan.hyvinkaa.fi) tai turvasähköpostilla omahoitotarvikejakelu@keusote.fi. Hoitotarvikkeet toimitetaan kotiinkuljetuksena Palvelukeskus Äviin kotiinkuljetussopimuksen mukaan. Omaohjaajat ja ryhmien sairaanhoitajat ovat vastuuhenkilöitä asiakkaiden hoito- ja apuvälineasioiden hoidossa. Diabetesvälineet ovat henkilökohtaisia, ja ne saadaan hoitotarvikejakelusta, samoin kuulolaitteet ovat henkilökohtaisia ja niiden huolto tulee kuulokeskuksen kautta. Ohjaajat avustavat tarvittaessa puhdistuksessa ja pattereiden vaihdossa.

Asiakkaiden vaipat jaetaan keskivaikeaan tai vaikeaan virta- ja ulosteinkontinenssiin. Tilaukset edellyttävät diagnoosin ja lääkärin kannanoton. Vaippahakemus tehdään asiakkaan oman kotikunnan hyvinvointialueen hoitotarvikejakeluun, jossa tehdään sopimus vaippojen toimittamisesta suoraan asiakkaan kotiin eli Palvelukeskus Äviin. Vaippatilauksia tehdään kolmen



kuukauden välein. Palvelukeskus Ävikissä jokaisella ryhmällä on oma Tenan vaippa- ja pesuainevastaavansa:

Ohjaajat Harriet Kuivalahti, Tuija Lehtonen, Heidi Kaukinen, Johanna Puurunen

Uudenmaankatu 228

05840 Hyvinkää

nimi.sukunimi@kpsaatio.fi

Palvelukeskus Ävikissä on käytössä terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita mm. verenpaine- ja verensokeri mittauslaitteet, imulaite, virtsakatetreita, injektioantovälineitä, pika CRP – mittauslaite, happisaturaatiomittari ja erilaisia sidos- ja tukitarvikkeita.

Sähköavusteinen sänkyjen, nostureiden ja seisomanostureiden huolto tehdään Suomen Terveysmaailman toimesta. He ylläpitävät IDR-laiterekisteriä. NFC-älytarroista saadaan tietoa laitteiden inventoinnista, huoltokutsuista ja liikkumisen seurannasta. Heillä on käytössä nettipohjainen järjestelmä, josta saadaan esiin, milloin mikäkin on tarkistettu tai huollettu viimeksi. Laiterekisteri täyttää lain asettamat vaatimukset terveydenhuollon laitteiden seurannasta.

Sänkyjen ja nostureiden huollosta vastaa:

Ohjaaja Veera Okka

Uudenmaankatu 228

05840 Hyvinkää

veera.okka@kpsaatio.fi

Terveysmaailman ja IDR-laiterekisteristä vastaa:

Suomen Terveysmaailma Oy

Metsänneidonkuja 10

02130 Espoo

p. 09 4241 1203

olari.retsa@terveysmaailma.fi

asiakaspalvelu@idr.fi

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaa:

Vastaava ohjaaja, Maija Lavi

Uudenmaankatu 228

05840 Hyvinkää

p. 050 5524 565

maija.lavi@kpsaatio.fi



2.12. Lääkehoitosuunnitelma

Palvelukeskus Ävikissä on laadittu lääkehoitosuunnitelma, joka on päivitetty Turvallinen lääkehoito-oppaan (2021) mukaisesti. Suunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vuosittain. Palvelukeskuskohtainen lääkehoitosuunnitelma sisältää mm. lääkehoidon toimintatavat, lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, henkilöstön vastuut, säilyttämistavat, lupakäytännöt sekä dokumentoinnin ja tiedonkulun.

Lääkehoidon riskit ja toimintaohjeet on kuvattu lääkehoitosuunnitelmassa, jota päivitetään vuosittain. Päivittämisestä vastaa yksikön johtaja. Lääkehoidosta vastaa yksikön ryhmävastaava ja sairaanhoitaja. Lääkehoidon toteutuksen vastuu kuuluu kaikille, jotka ovat käyneet sosiaali- ja terveydenhuollon alan koulutuksen. Jokainen uusi koulutettu henkilökunnan jäsen sekä opiskelija tutustuu lääkehoitosuunnitelmaan, joka kuuluu perehdytykseen. Heidän osaamisensa varmistetaan opintosuoristusrekisteristä ja lääkehoidon koulutuksen (LOVe) todistuksella.

Palvelukeskus Ävikin yhteistyöapteekkina toimii Hyvinkäällä sijaitseva Willan Kehrä apteekki. Apteekki toimittaa lääkkeitä palvelukeskukseen sovitusti kaksi kertaa viikossa tiistaisin ja perjantaisin. Suurin osan asiakkaiden lääkkeistä tulee apteekista annosjakeluna. Vuorossa oleva lääkeluvallinen ohjaaja jakaa asiakkaiden lääkkeitä vuorokaudeksi tarjottimelle ja toinen lääkeluvallinen ohjaaja tarkistaa lääkejaon kaksoistarkistus-menetelmällä. Lääkkeiden kaksoistarkistus on tärkeä lisäys turvallisen lääkehoidon toteuttamisen kannalta. Lääkekaappien avaimet säilytetään koodilukollisessa avainsäilössä, jonne pääsee vain lääkeluvallisia ohjaajia. Ohjaajat vastaavat lääkkeiden oikeasta säilyttämisestä, oikeasta antotavasta ja – ajasta asiakkaille.

Jokaiseen työvuoroon suunnitellaan lääkeluvallinen ohjaaja. Joskus kuitenkin käy niin, että lääkeluvallinen ohjaaja puuttuu esimerkiksi sairastumisen vuoksi. Riskin muodostavat myös vuokratyöntekijät, jotka eivät tunne hyvin asiakkaita. Työvuoroissa on aina tuttuja ja kokeneita ohjaajia, joilla on lupa antaa valmiiksi jaettuja lääkkeitä asiakkaille, joten asiakkaiden lääkehoito pysyy katkeamattomana. Jos lääkeluvallinen ohjaaja puuttuu, pyydetään toisesta yksiköstä lääkeluvallinen ohjaaja tulemaan ja jakamaan lääkkeitä asiakkaille.

Palvelukeskus Ävikissä ei ole yhteistä lääkevarastoa. Ainoastaan Epipen 300 mikrog. adrenaliinikynää säilytetään täällä annettavien rokotusten vuoksi. Resepti on saatu Ävikin omalääkäriltä Pro auctore – lääkemääräyksellä. Muutoin lääkkeitä ovat asiakkaiden henkilökohtaisia lääkkeitä.

Lääkehoidon vastuuhenkilöt ovat:

Yksikön johtaja Marika Mostova

Sairaanhoitajat Sini Hotari ja Mia Vuokko.



2.13. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Palvelukeskus Ävikissä asiakastiedot kirjataan DomaCare asiakastietojärjestelmään. Tietojärjestelmään on pääsy yksilöidyllä käyttäjätunnuksella, joka on suojattu salasanalla. Käyttöoikeuden ja sen laajuuden määrittelee yksikön johtaja tai vastaava ohjaaja.

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

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

Työntekijöiden työvuoro-ohjelmana on Työvuorovelho ja henkilötietoja varten on käytössä hr-ohjelmiston Mepco. Ävikin yksikön johtaja Marika Mostova ja vastaava ohjaaja Maija Lavi vahvistavat työvuorolistat ja hyväksyvät palkat, ja heillä on laajat käyttöoikeudet Työvuorovelhoon listansuunnittelijan ominaisuudessa ja Mepcoon esimiehen ominaisuudessa. Toimistosihteeri Virve Sipiläisellä on toimistosihteerin oikeudet Mepcoon. Työvuorosuunnittelija Jonna Korpivaara laatii Ävikin henkilöstön työvuorolistat. Muilla työntekijöillä on oikeudet vain omiin tietoihinsa.

Tietosuojasuunnitelmassa määritellään tietosuojaan liittyvät ohjeet ja vastuuhenkilöt ja – tahot. Tietosuojapassi koulutus koko henkilöstölle järjestetään vuosittain verkossa. Tietosuojasuunnitelma päivitetään vuosittain, vastuuhenkilöt ovat palvelujohtaja Jouni Riihimäki jouni.riihimaki@kpsaatio.fi ja tietosuojavastaava Janne Rintamäki janne.rintamaki@kpsaatio.fi.

Palvelukeskus Ävikissä asiakaskirjaukset tehdään DomaCare-asiakastietojärjestelmään. Jokaisesta asiakkaasta tehdään päivittäin kirjaus tai useampia. Työntekijöille suositellaan, että kirjaukset tehdään viipymättä. Asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jos kirjauksissa havaitaan joitain epäasiallisuuksia, yksikön johtaja ottaa asian keskusteluun. Työntekijöille järjestetään myös koulutusta hyvään kirjaamistapaan.

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

Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvät asiat. Jokainen työntekijä allekirjoittaa vaitiolovelvollisuus - sitoumuksen, jossa hän sitoutuu noudattamaan vaitiolovelvollisuutta ja saamiensa sosiaalihuollon asiakastietojen käyttämättä



jättämistä omaksi tai toisten hyödyksi tai toisen vahingoksi. Työntekijät suorittavat Tietosuojapassi-verkkokoulutuksen ja tekevät siitä lopuksi tentin verkko-oppimisympäristössä.

Kuurojen Palvelusäätiössä on palvelukeskuksille laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Janne Rintamäki

janne.rintamaki@kpsaatio.fi

044 3350 685

2.14. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakkaiden ja omaisten toiveet/palautteet palveluista ovat meille tärkeitä. Asiakkaan omalla äidinkielellä tuotetussa palvelussa asiakkaiden on helppo tuoda esiin ideoitaan ja palautetta saamistaan palveluista. Myös asiakkaiden kokema kunnioitus ohjaajilta itseään kohtaan on luonut turvallisen ja luotettavan ilmapiirin rakentavankin palautteen esille tuomiseen. Asiakkaiden toiveita kuunnellaan niin yksilö kuin yhteistä toimintaa suunnitellessa ja toteutettaessa. Asiakkaat voivat esittää toiveruokia keittiölle, esittää ideoita liikunta- ja retkitoiminnalle. Asukkaiden toiveita käsitellään yhdessä ja otetaan huomioon esimerkiksi vapaa-ajan ohjelman suunnittelussa.

Palvelukeskus Åvikissä järjestetään asukasraati vähintään neljää kertaa vuodessa tai aina tarvittaessa. Asukasraadissa keskustellaan ja pyydetään asiakkailta palautteita erilaisista asioista esim. oletko tyytyväinen ruokaan, palveluun, avunsaantiin yms. Asiakkailta ja omaisilta kysytään palautteita ja kehittämisideoita asiakkaan palvelujen toteuttamissuunnitelmaa tehdessä.

Kuurojen Palvelusäätiön toimesta palveluasumisen, päivätoiminnan ja henkilökohtaisen avun asiakkaiden palautekysely tehdään vuosittain. Palautekysely on selkokielen ja viittomakielen. Kyselystä on tehty visuaaliset vastauskortit, jotka helpottavat vastaamista.

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

Omaistenpäivä pyritään järjestämään, joka toinen vuosi. Viimeksi omaistenpäivä järjestettiin lokakuussa 2023. Asiakkaiden omaisia innostetaan osallistumaan palvelukeskuksen toimintaan ja eri tapahtumiin, vierailuihin ja yhteisiin keskusteluihin. Omaistenpäivä on paikka tiedottaa omaisille omavalvontasuunnitelmasta ja sen sisällöstä.



3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1. Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Omavalvontasuunnittelusta ja sen seurannasta vastaa:

Yksikön johtaja

Marika Mostova

Uudenmaankatu 228

05840 Hyvinkää

marika.mostova@kpsaatio.fi

p. 044 755 5830

Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhteistyönä Palvelukeskus Ävikin henkilöstön kanssa. Omavalvonnan toimeenpanoa tukevat eri osa-alueille nimetyt omat vastuuhenkilöt:

- Apuvälineiden tilaus ja huolto: Vastaava ohjaaja Maija Lavi
- Ergonomiavastaava: Ohjaaja Leena Leppiniemi
- Hoitotarvikkeiden tilaukset: Ohjaaja ja sairaanhoitaja Sini Hotari
- Hygieni- ja infektiovastaavat: Ohjaajat Sari Tuominen ja Satu Sipilä
- Luottamusmies: Ohjaaja Sari Kekkonen (JHL)
- Lääkehoitosuunnitelma: Yksikön johtaja Marika Mostova
- Opiskelijavastaava: Vastaava ohjaaja Maija Lavi
- Palveluohjaus ja asukasraati: Pekka Vihanto, Kirsi Teikarin toimivapaasijainen
- Perehdytysvastaava: Vastaava ohjaaja Maija Lavi
- Rokotusvastaava: Ohjaaja ja sairaanhoitaja Mia Vuokko
- Sänkyjen ja henkilönosturien huolto: Ohjaaja Veera Okka
- Päivätoimintavastaava: Ohjaaja Maarit Pitkänen
- Toimintakyvyn arviointi RAI: Ohjaaja Johanna Puurunen
- TENA vaippa ja pesuaineet: Ohjaajat Harriet Kuivalahti, Tania Suomalainen, Jaana Jussinniemi, Heidi Kaukinen, Johanna Puurunen
- Toimistos sihteeri: Virve Sipiläinen
- Työvuorosuunnittelija: Jonna Korpivaara
- Työsuojeluvaltuutettu: Ohjaaja ja sairaanhoitaja Mia Vuokko
- Yhteistoimintaedustaja: Ohjaaja Sari Kekkonen, luottamusmies (JHL)

3.2. Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Palvelukeskus Ävikissä on käytössä HaiPro-järjestelmä, jonka avulla poikkeamat raportoidaan ja käsitellään kokouksissa yhteisesti. HaiPro-järjestelmä tukee ja auttaa edistämään asiakas- ja



työturvallisuutta sekä kehittämään toimintatapoja toiminnassamme. Riskienhallinta on osa jokapäiväistä toimintaamme.

Riskit arvioidaan muutaman vuoden välein käyttämällä STM:n riskienarviointimallia. Myös 3-5 vuoden välein tehtävän työpaikkaselvityksen yhteydessä arvioidaan riskit erityisesti henkilöstön työturvallisuuden näkökulmasta.

Toiminnan riskejä arvioidaan työsuojelun toimintasuunnitelmassa, elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelmassa, henkilökohtaisen avun suunnitelmassa, vakavien infektioautien hallinnan valmiussuunnitelmassa, palo- ja pelastussuunnitelmassa, lääkehoitosuunnitelmassa sekä haasteellisen käyttäytymisen hallinnan toimintasuunnitelmassa.

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Omavalvonta perustuu riskien hallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskienhallinta-analyysi toteutetaan lähettämällä Kuurojen palvelusäätiössä käytetty kyselypohja kaikille työntekijöille, jolloin jokaisella on mahdollisuus vastata. Vastausten pohjalta tehdään HaiProssa ryhmäkohtainen tilasto, jonka yksikön johtaja käy läpi ryhmän edustajan (ryhmävastaava) kanssa. Läpikäynnissä analysoidaan riskit ja niiden todennäköisyydet, ja mietitään korjaavat toimenpiteet. Sovitaan vastuuhenkilöt ja seuranta.

3.2.1. Riskien tunnistaminen ja ilmoitusvelvollisuus

Riskien esille tuomisesta on vastuussa koko henkilöstö, ja havainnointi kuuluu jokapäiväiseen arjen työhön. Havaitessa arjen työssä epäkohdan, läheltä piti tilanteen tai vaaratilanteen, tulee havainnosta keskustella viipymättä esihenkilön kanssa. Työntekijä tekee havainnosta ilmoituksen HaiPro-järjestelmään ja valitsee havainnolle sopivan tapaustyyppin. Ilmoitus tehdään tietokoneen selaimella ja tarvittaessa anonyymisti. Asiakaskohtaiset havainnot ja poikkeamat kirjataan myös Domacaren asiakastietojärjestelmään. Näihin kirjataan myös läheltä piti-tilanteet.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta, henkilöstön osaamisen puutteesta, tai toimintakulttuurista, jossa avointa turvallisuuskulttuuria ei tueta riittävästi. Työntekijän sairastumisesta toimintaohjeena on ilmoittaa puhelulla, videopuhelulla tai tekstiviestillä esihenkilölle tai työvuorosuunnittelijalle asiasta. Tilanteessa otetaan yhteyttä Palvelukeskus Ävikin omiin keikkalaisiin. Tarvittaessa joku henkilökunnasta voi jäädä tekemään pidemmän vuoron, josta maksetaan asianmukainen korvaus. Viimeisenä vaihtoehtona käytetään henkilöstövuokrausta Baronasta tai Medipowerista.



Riski voi aiheutua myös toimintaympäristöstä, esim. kaatumisesta, liukastumisesta, kynnyksestä ja vaikeakäyttöisistä laitteista, perehdytyksen puutteesta sekä toimintatavoista (kuten perusteeton itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tai asiakkaiden keskinäinen käyttäytyminen). Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa.

Asiakkailla on käytössä Iiwari - turvajärjestelmä, jossa asiakkaat kutsuvat apuja ohjaajilta turvarannekkeesta. Osa asiakkaista ei kykene muistisairauden takia kutsua käyttämään, joten huoneissa käydään myös voimintarkistuskäynnillä. Turvaranneke hälyttää ohjaajien puhelimeen kutsun, jossa hälytyksen kuitataan automaattisesti tarkistuskäynnin jälkeen. Järjestelmän toimivuudesta vastaavat luonnollisesti vuorossa olevat ohjaajat. Ohjaajat tarkistavat ja vaihtavat turvarannekkeeseen pattereita ja tarkistavat säännöllisesti ohjaajien omia turvahälyttimiä. Turvarannekkeen, puhelimen tai tabletin vikatilanteesta ilmoitetaan välittömästi Palvelukeskus Åvikin toimistosihteerille Virve Sipiläiselle, joka vastaa korjauksesta ja huollosta alihankkijamme kanssa:

Iiwari Tracking Solutions Oy
Mikael Hautala, p. 050 3227 007
mikael.hautala@iiwari.com

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

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

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus sote-valvontalain 29 § mukaisesti ilmoittaa HaiPro-järjestelmään tai suoraan esihenkilölle, jos huomaa tehtävässään tai saa tietoonsa asiakkaan palveluiden toteuttamisessa epäkohdan tai vaaran. Näitä voivat olla esimerkiksi asiakasturvallisuuden puute tai toimintakulttuuriin sisältyvä vahingollinen toiminta. Ilmoituksen käsittelee yksikön johtaja ja vastaava ohjaaja, jotka ovat ilmoituksen tekijän esihenkilöitä. Ilmoituksen tekijään ei saa kohdentaa kielteisiä vastatoimia.

Asiakkailla on mahdollisuus ilmoittaa epäkohdista suoraan työyhteisön ohjaajille, ryhmävastaaville, vastaavalle ohjaajalle tai yksikön johtajalle. Omaiset voivat ilmoittaa epäkohdista soittamalla tai sähköpostilla vastaavalle ohjaajalle tai yksikön johtajalle. Säätiön verkkosivujen kautta on



helmikuusta 2024 alkaen mahdollisuus tehdä asiakasturvallisuusilmoitus säätiön asiakkaaseen tai palvelukeskuksen toimintaan liittyvässä asiassa.

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

Kuurojen Palvelusäätiössä on käytössä väärinkäytösepäilyjen Whistle Blower- ilmoituskanava, jolla voi ilmoittaa nimettömänä säätiön henkilöstöön ja erityisesti johdon toimintaan liittyvistä väärinkäytösepäilyistä. 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.

3.3. Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Esihenkilön vastuulla on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että henkilökunnalla on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Esihenkilö luo myönteisen ja avoimen asenneympäristön turvallisuuskysymysten käsittelylle. Esihenkilö käsittelee HaiPro-järjestelmän kautta, tai muuten tietoonsa tulleet poikkeamat tai epäkohdat arjen toiminnassa tai asiakkaan palvelussa, tilanteen vaatimalla tavalla ja ottaa avukseen käsittelyyn kuuluvat tahot sekä asettaa korjaavat toimenpiteet riskeille ja poikkeamille sekä dokumentoi ja tiedottaa asiasta työntekijöille.

Työntekijöiden vastuuseen ja velvollisuuteen kuuluu raportoida esihenkilölle ja HaiPro-järjestelmään havaitessaan poikkeamia tai epäkohtia arjen toiminnassa tai asiakkaan palvelussa ja valita havainnolle sopiva taustatyyppi. Työntekijät ovat omalta osaltaan vastuussa omasta hyvinvoinnistaan siten, että työkyky säilyy. Työntekijöillä on velvollisuus pyytää apua ja tukea tarvittaessa. Jokaisen työntekijän velvollisuus on toimia vuorossa riskejä minimoimalla työtavalla. Työntekijät ovat tietoisia lakisääteisestä ilmoitusvelvollisuudesta ja siihen liittyvistä menettelytavoista. Poikkeamia käsitellään työyhteisön ja ryhmävastaavien palaverissa, jossa suunnitellaan korjaavat toimenpiteet ja kehitellään uusia toimintatapoja, jotta vastaavanlaisia tilanteita ei tapahtuisi jatkossa.

Työsuojeluvaltuutettu on mukana työpaikkaselvityksissä työterveyshuollon ja esihenkilön kanssa. Työpaikkaselvitys tehdään 3-5 vuoden välein, viimeisin tehty 07.11.2022. Työpaikkaselvityksessä käsitellään laajasti työpaikkaan kohdistuvia riskejä. Raportti käydään läpi henkilöstön kanssa raportin valmistuttua. Työpaikkaselvityksessä ilmenneiden riskien ja vaarojen mukaisesti aloitetaan toimenpiteet riskien ja vaarojen poistamiseksi tai minimoimiseksi. Työntekijöiden työterveyshuollosta vastaa Terveystalo Oy, missä Palvelukeskus Ävikin työntekijöille nimetty omat työterveyslääkärit Marja-Liisa Koskela-Lahtinen ja Satu Rauhala-Enckell sekä työterveyshoitaja Essi Laukkanen ja työterveyspsykologi Satu Veijalainen.



3.3.1. Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Yksikön johtaja ja vastaava ohjaaja käsittelevät HaiProssa jokaisen ilmoituksen erikseen ja analysoivat niiden juurisyyn sekä asettavat tarvittaessa korjaavat toimenpiteet. Käsiteltävästä asiasta riippuen se käsitellään ryhmävastaavan kanssa tai yhteisesti työyhteisön palaverissa sekä ryhmävastaavien palaverissa tai työsuojelupalaverissa. Käsittelyn tarkoituksena on parantaa toimintamalleja syylistämättä ketään henkilöä tapahtumasta. Asiasta jää kirjaus palaverimuistioon, johon tulevat näkyviin mahdolliset kehitysideat asian tiimoilta.

Lääkepoikkeamista, mitkä ovat identifioitavissa asiakkaaseen, kirjataan asiakkaan tietoihin ”lääkepoikkeamaraportti” asiakastietojärjestelmä DomaCareen. Asiakkaan raporttiin kirjataan myös häntä koskevat lääke – ja muut poikkeamat, tai vaara -, haitta- tai läheltä piti – tilanteet. Yksikön johtaja, vastaava ohjaaja tai ryhmävastaava keskustelee tarvittaessa tapahtuneesta ilmoituksen tehneen työntekijän kanssa ja tilanteen mukaisesti tarvittaessa asiakkaan ja omaisen kanssa.

Säätiötasolla HaiPro-ilmoitukset käsitellään kaksi kertaa vuodessa laajennetussa johtoryhmässä. Vakavat poikkeamat käydään läpi heti tapahtuman jälkeen tarvittaessa myös johtoryhmässä.

3.3.2. Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti – tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korvaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan. Jokainen työntekijä on vastuussa siitä, että alkaa toimimaan annetun ohjeistuksen mukaisesti ja kertoo havainnoistaan asian tiimoilta esihenkilölle ja muille työkaverilleen.

3.3.3. Luettelo riskienhallinnan ja omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Palvelukeskus Ävikistä löytyy riskienhallintaan ja omavalvontaan liittyviä ohjeistuksia:

- Asiakkaiden haasteellisen käyttäytymisen hallinnan toimintasuunnitelma
- DomaCare asiakastietojärjestelmä, jossa on lääkepoikkeamaraportti
- Kuurojen Palvelusäätiön varhaisen tuen malli toimintaohje
- HaiPro sis. asiakasturvallisuus, työturvallisuus ja riskienarviointialusta
- Henkilökohtainen apu omavalvontasuunnitelma
- Huumausainetestin ja rikostaustaotteen hankkimisen toimintaohje
- Lääkehoitosuunnitelma



- Omavalvontasuunnitelma ruokahuolto ja Oiva-raportti
- Palo- ja pelastussuunnitelma
- Pistotapaturmaohje
- Poistumissuunnitelmaselvitys
- Rekrytointiohje
- Sähköisessä asiakastietojärjestelmässä säilytettävien tietojen suojaus Kuurojen Palvelusäätiössä
- Turvallisuusselvitys
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitysraportti
- Työterveyden- ja toimintasuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Työvaatteiden ja suojavaatteiden hankinta toimintaohje
- Valmiussuunnitelma
- Varautuminen sähkökatkoihin
- Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelma

3.4. Ostopalvelut ja alihankinta

Are Oy, Y-tunnus 098949-6. Kiinteistö- ja pihahuolto.

Barona Oy, Y-tunnus 3163285-2. Vuokratyöntekijät.

Dastia-Siivous Oy, Y-tunnus 0986724-1. Siivous ja pesulatyöt.

Ellen Oy, Y-tunnus 3182433-6. Työelämää prosessi ja työnohjaus.

HoxaLux Oy, Y-tunnus 3493871-8. Ryhmävastaavien työnohjaus.

Hyvinkään Sähkö Oy, Y-tunnus 0202818-9. Sähköhuolto.

Hyvinkään Turvalukko Oy, Y-tunnus 0795360-5. Lukko- ja kameravalvontapalvelut.

Iiwari Tracking Solutions Oy, Mikael Hautala, Y-tunnus 2899575-9. Hälytysjärjestelmä asiakkaat ja henkilökunta.

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

MV-Jäähdytys, Y-tunnus 2487661-3, keittiö-, pesulalaitteiden ja desinfektorin määräaikaishuolto.

Kanta-Hämeen Tuoretuote Oy, Y-tunnus 2242653-9. Ruokatarvikkeet.

Kiertokapula, Y-tunnus 0919068-0. Jätteiden tyhjennykset.

Kiinteistötahkola, Y-tunnus 1986686-7. Kiinteistömanageri.

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

Medipower, Y-tunnus 0112305-3. Vuokratyöntekijät.

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

Tasapainoklinikka, Y-tunnus 3106705-6. Aivoterveys.

Terveysmaailma Oy, Y-tunnus 1438833-3. Sänkyjen ja henkilönostimen laitehuolto sekä IDR-laiterekisteri.



Peter Klemets, Y-Tunnus 1387452-4. Palvelukeskus Åvikin asukkaiden omalääkäri.

PoweResta, Y-Tunnus 3090696-2. Keittiön toiminnanohjausjärjestelmä.

Verdis, Y-tunnus 2230771-6. Tietosuoja-astiat.

Willa Kehrä Apteekki, Y-tunnus 1473506-7. Lääkkeiden toimitus ja annosjakelu.

Ostopalvelujen tuottajia valitessa huomioidaan, että kyseisillä yrityksillä on toimiva omavalvonta ja riittävää osaamista palvelun tuottamiseen. Palvelukeskus Åvikissa seurataan jatkuvasti ostopalvelutuottajien tarjoamien palvelujen laatua, ja tuottajien kanssa pidetään säännöllisesti laatupalavereita. Jos niissä havaitaan poikkeamia, niistä keskustellaan palvelutuottajan kanssa ja sovitaan korjaamis- ja jatkotoimenpiteet sekä seuranta aikatauluineen. Asiakaspalautteista käydään keskustelut palvelutuottajan kanssa tarvittaessa.

3.5. Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

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

Mikäli palveluissa tapahtuu vakava henkilöstövaje, jota ei pystytä korjaamaan ja toimitila joudutaan sulkemaan, asiakkaat voidaan tarvittaessa evakuoida säätiön toiseen palvelukeskukseen. Muussa poikkeustilanteessa, jossa asukkaat joudutaan evakuoimaan, toimii evakuointitilana Hyvinkäällä oleva Hyvinkään Veteraanitalo.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1. Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma laadittu yhteistyössä Palvelukeskus Åvikin työntekijöiden kanssa. Alustavaa suunnitelmaa on työstänyt yksikön johtaja, jonka jälkeen omavalvontasuunnitelma on laitettu yleiseen jakoon ja kommentoitavaksi koko henkilöstölle. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi myös vuosittain yt-ts-palaverissa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa palvelukeskuksen yksikön johtaja Marika Mostova.



4.2. Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina kun se on tarpeellista, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Omavalvontasuunnitelmaan perehdytetään työhön tullessa. Henkilöstö osallistuu omavalvonnan toteuttamiseen jokaisessa työvuorossaan.

Omavalvonnan seuranta ja selvitys julkaistaan julkisesti 4 kk välein, sote-valvontalain 27 § mukaisesti.

Palvelukeskus Åvikin omavalvontasuunnitelma on nähtävillä palvelukeskuksen pääaulassa, mistä se on asukkaiden, työntekijöiden ja vierailijoiden luettavissa ilman eri pyyntöä. Se on myös julkisesti nähtävillä Kuurojen Palvelusäätiön www-sivuilla <https://kpsaatio.fi/>.

Omavalvontasuunnitelma hyväksyy ja vahvistaa yksikön johtaja

Hyvinkää 23.09.2025

Marika Mostova, yksikön johtaja



LIITE 1. ASIAKKAIDEN SOSIAALIASIAVASTAAVAT HYVINVOINTIALUEITTAIN

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

Henna Lammi, sosiaaliasiavastaava

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

Voit lähettää yhteydenottopyynnön sosiaaliasiavastaavalle verkossa [OmaEP Digipalvelu](#), vaatii vahvaa tunnistautumista.

Etelä-Savon hyvinvointialue

Heli Korhonen, sosiaali- ja potilasasiavastaava

Matkapuhelin: 044 351 2818

Sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavonha.fi

Soittoaika maanantai - perjantai klo 9.00-14.00

Helsinki

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat: Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo, Teija Tanska, Katariina Juurioksa ja Anders Häggblom

Suojattua sähköpostia voi lähettää sosiaali- ja potilasasiavastaavalle <http://securemail.hel.fi> kautta osoitteeseen sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi

Puhelinneuvonta: Puh. 09 310 43355 ma–to klo 9–11

Postiosoite: PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Kainuun hyvinvointialue

Tiina Komulainen, sosiaaliasiavastaava

Puhelinneuvonta 044 797 0548

Maanantai, tiistai ja torstai klo 8.00-11.00

Suojattu viestipalvelu: [Sosiaaliasiavastaava | Kainuun hyvinvointialue](#), lähetä viesti sosiaaliasiavastaavalle

Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Potilasasiavastaavan puhelinnumero (takaisinsoittopalvelu) 036 293 204



Yhteydenottopyyntö tekstiviestitse (numeroon ei ole mahdollista soittaa tai laittaa multimediasivestejä) 040 629 6191

Takaisinsoittopalvelu on auki: Maanantai – torstai klo 08.00 – 12.00

Keski-Suomen Hyvinvointialue

Eija Hiekka, sosiaaliasiavastaava

Puhelinnumero 044 265 1080, maanantaista torstaihin kello 9–11

Suojaamaton sähköposti yhteydenottopyyntöjä varten: sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi.

Tietoturvallinen sähköposti asiointiin: turvaposti.hyvaks.fi - Sosiaaliasiavastaava.

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Susanna Honkala, sosiaali- ja potilasasiavastaava

Puhelinnumero 040 807 4756

Anne Mikkonen, sosiaali- ja potilasasiavastaava

Puhelinnumero 040 807 4755

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

Sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

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

puhelinnumero 029 151 5838

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

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

Pirkanmaan hyvinvointialue

Sanna Juurakko ja Taija Mehtonen, sosiaaliasiavastaavat

Puhelinnumero 040 504 5249

Soittoajat maanantai – torstai klo 9.00–11.00

Suojaamaton sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi



Pohjanmaan hyvinvointialue

Katarina Norrgård, sosiaaliasiavastaava

Puhelinnumero 040 507 9303

Sosiaaliasiavastaavan tavoitat ma-pe klo 8.00-14.00.

Suojaamaton sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@ovph.fi

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue

Hanna Mäkijärvi, sosiaali- ja potilasasiavastaava

hanna.makijarvi@siunsote.fi

puhelinnumero 013 330 8265

Timo Nurmela, sosiaali- ja potilasasiavastaava

timo.nurmela@siunsote.fi

puhelinnumero 013 330 8268

Soittoajat:

Maanantai klo 8.30-11.30

Tiistai - torstai klo 9.00-11.00

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava

palvelunumero 08 669 0600

Puheluaika: Maanantaista perjantaihin klo 9.00-11.00.

Videovastaanotto ja viestikanava [OmaPohde - Etusivu](#), vaatii vahvaa tunnistautumista.

Pohjois-Savon hyvinvointialue

Antero Nissinen ja Teuvo Räsänen, sosiaaliasiavastaavat

Puhelinnumero 044 461 0999

Puhelinaika arkisin klo 9-11.30

Suojaamaton sähköposti sosiaaliasiavastaava@pshyvinvointialue.fi

Suojattu sähköposti [Viestin lähetys - Pshyvinvointialue](#), vaatii vahvaa tunnistautumista



Päijät-Hämeen hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat: Tarja Laukkanen (toiminnan vastuhenkilö), Essi Lipponen, Annina Rinne ja Salla Ritala

Puhelinnumero 03 819 2504

maanantai, tiistai, torstai klo 9.00-12.00

keskiviikko klo 9.00-15.00

Suojaamaton sähköposti asiavastaavat@paijatha.fi

Turvapostiviesti [Turvaposti.fi](https://turvaposti.fi) - [turvapostiviesti](https://turvapostiviesti.fi)

Satakunnan hyvinvointialue

Jari Mäkinen, sosiaaliasiavastaava

Puhelinnumero 044 707 9132

Suojaamaton sähköposti: sosiaaliasiavastaava@sata.fi

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

Clarissa Kinnunen (toiminnan vastuhenkilö) ja Satu Laaksonen, sosiaaliasiavastaavat

Puhelinnumero 0941910230

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien puhelinajat:

Maanantaisin ja tiistaisin 12.00-15.00

Keskiviikkoisin ja torstaisin 9.00-11.00

Suojaamaton sähköposti: sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Varsinais-Suomen hyvinvointialue

Potilasasiavastaavien puhelinaika: ma-pe klo 8-15.30. Puhelimeen vastaa vuorossa oleva sosiaaliasiavastaava.

puhelinnumero 02 313 2399

Suojaamaton sähköposti: sosiaaliasiavastaava@varha.fi