

Kuurojen Palvelusäätiö sr/ Palvelukeskus Runola

Omavalvontasuunnitelma 2025



Sisällys

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....	3
1.2 Palveluyksikön perustiedot.....	3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	6
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	8
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen	8
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen.....	9
3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	9
3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	10
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....	10
3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset	11
3.3.2 Toimitilat ja välineet.....	16
3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	17
3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	19
3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt	21
3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma.....	23
3.3.7 Lääkinnälliset laitteet	23
3.4. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen ..	24
3.5. Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	28
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen.....	34
4.1. Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	34
4.2. Vakavien vaaratapahtumien tutkinta.....	36
4.3. Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	36
4.4. Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	37
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	37
5.1.Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	37
5.2. Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	37

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottajan perustiedot

Kuurojen Palvelusäätiö sr Y-tunnus 0116651-2

PL 64, Ilkantie 4, 00401 HELSINKI

sähköposti: info@kpsaatio.fi

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

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

Palveluyksikön perustiedot

Palvelukeskus Runola

Tuulaakitie 2, 90560 Oulu

044-7523880 (toimisto)

Vastuuhenkilöt: Yksikön Johtaja Kirsi Latva-aho 050 5130654 kirsi.latva-aho@kpsaatio.fi

Vastaava ohjaaja Ritva Heikkinen 044 7847849 ritva.heikkinen@kpsaatio.fi

Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Runolalla on Valviran lupa yksityisten ympärivuorokautisten ja ilmoituksenvaraisten sosiaalipalvelujen tuottamiseen. Lupa on päivitetty 8.10.2021. Runola tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumista, yhteisöllistä palveluasumista, tuettua palveluasumista, kotihoitoa, päivätoimintaa ja henkilökohtaista apua. Soteri-rekisterissä on nähtävillä Runolan tarjoamat palvelut.

Ympärivuorokautisen ja yhteisöllisen palveluasumisen asiakkaat asuvat palvelukeskuksessa. Palvelukeskuksessa on 30 asiakasta. Henkilökuntaa on paikalla 24/7. Tuetussa asumisessa 7 asiakasta, he asuvat Runolan läheisyydessä. Kotihoidossa 11 asiakasta ja he asuvat omissa kodeissa ympäri Oulua. Päivätoiminnassa on 15 asiakasta ja henkilökohtaisessa avussa 4 asiakasta.

Palvelua tuotetaan asiakaskohtaisella suorahankinnalla, ostopalveluna tai palvelusetelillä riippuen hyvinvointialueen sopimuksista. Myös itsemaksavana asiakkaana voi olla palveluiden piirissä. Palveluvalikoimamme on laaja, mikä mahdollistaa asiakkaan tarpeista lähtevän ja palvelutarpeen mukaisen palvelukokonaisuuden muodostamisen keveämmästä palvelusta raskaampaan palveluun. Asiakkuudet ovat usein pitkiä.

Runolan asiakkaat ovat Pohjois-Pohjanmaan (Pohde), Lapin (Lapha), Kainuun, Etelä-Karjalan (Ekhva), Pohjois-Karjalan (Siunsote) ja Keski-Uudenmaan (Keusote) hyvinvointialueelta. Suurin asiakasmäärä on Pohteen hyvinvointialueelta, Runolan sijaitessa Pohteen alueella. Toiminnallamme on voimassa oleva vastuu- ja potilasvakuutus.

Runolassa on järjestetty ostopalveluina:

- Siivoushuolto; Wash palvelut Ky y-tunnus 0819877-9
- Kiinteistöhuolto; Are Oy y-tunnus 0989493-6
- Jätehuolto; Verdis Oy y-tunnus 2230771-6
- Ruokahuolto; Feelia oy 2113001-5, Palvelutukku Pohjoinen/Kasvishovi oy 0648284-8 ja Pulla-Pirtti Oy 0187112-3
- Runolan turvapalvelut; Securitas Oy y-tunnus 1773518-5
- Hoitajakutsujärjestelmä; Tunstall Oy y-tunnus 0846162-9

Ostopalvelujen yritysten valinnassa on huomioitu toimiva omavalvonta ja riittävää osaamista palveluun ja hyvä asiakaspalvelu. Palvelujen laatua seurataan, yhteistyöpalavereita pidetään 1-2 kertaa vuodessa. Välitön palaute puutteista tai laatueroista keskustellaan yrityksen kanssa, sovitaan korjaavat - ja jatko toimet.

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

Toiminta-ajatus

Palvelusäätiön toiminta-ajatuksena on edistää kuurojen ja kuurosokeiden ihmisten hyvinvointia, osallisuuttaja yhdenvertaisuutta tarjoamalla yksilöllisiä, moniammatillisia erityispalveluja. Säätiön asiakkaita ovat viittomakieliset, viittomakommunikaatiota käyttävät sekä muut kommunikoinnissa tukea tarvitsevat henkilöt.

Arvot, toimintaperiaatteet ja hyveet

Arvomme ovat

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

Toimintaperiaattemme

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

Kuurojen Palvelusäätiön omavalvontaohjelmassa on avattu toimintaperiaatteiden sisältöä tarkemmin.

Toimintaamme ohjaavat hyveet ovat

- ystävällisyys
- vastuullisuus
- joustavuus
- keskustelevuus
- huumorintajuisuus

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

Rai-arviointien vertailutiedoissa Runolan asiakasrakenne poikkeaa jonkin verran vastaavien muiden julkisen ja yksityisen palveluntuottajien asiakasrakenteesta. Runolan asiakkaat keski-ikältään nuorempia ja hoitosuhteet huomattavasti pidempiä kuin valtakunnallisella tasolla. Asiakkaamme voivat kognitioltaan ja ADL- H toiminnoiltaan (arkisuoriutumiseltaan) paremmin kuin valtakunnallisesti vertailtuna.

Työsuojelun toimintaohjelma

Kuurojen Palvelusäätiössä on yhteinen työsuojelun toimintaohjelma. Sitä täsmennetään palvelukeskuskohtaisilla toimintasuunnitelmilla. Lisäksi on haasteellisen käyttäytymisen hallinnan toimintasuunnitelma.

Työsuojelu

Runolassa on yhteistyötoimikunnan (yt-toimikunnan) osana työsuojeluorganisaatio, johon kuuluu johtaja työsuojelupäällikkönä, vastaava ohjaaja varatyösuojelupäällikkönä ja työsuojeluvaltuutettu. Työsuojeluorganisaatio päivittää vuosittain Runolan työsuojelun toimintaohjelman.

Runolan yt-toimikuntaan kuuluu johtaja, vastaava ohjaaja, 2 luottamushenkilöä ja työsuojeluvaltuutettu. Yt-toimikunnan tavoitteena on parantaa ja vahvistaa henkilöstön ja johdon välistä yhteistyötä, lisätä henkilöstön kuuluvuutta ja tiedonsaantia. Tavoite on myös kehittää työhyvinvointia ja työn sisältöä. Runolan yt-toimikunta kokoontuu 4-6 x vuodessa. Henkilöstöllä on mahdollisuus tuoda asioita yt-toimikunnan käsittelyyn.

Kuurojen Palvelusäätiöön on perustettu 2022 myös säätiötasoinen yt-toimikunta, joka koostuu jokaisen palvelukeskuksen edustajasta. Toimikunta kokoontuu etäpalavereissa 2-4 kertaa vuodessa. Palvelukeskuksien edustajat tuovat keskusteluun palvelukeskuksissa puhuttelevia aiheita ja pyritään luomaan yhteisiä säätiötasoisia ”pelisääntöjä”. Kuurojen Palvelusäätiön henkilöstöstrategian tärkeänä osa-alueena on luotu yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelma.

Työsuojelun ennalta ehkäisyä ja riskikartoitusta toteutetaan myös työterveyshuollon kanssa. Vuosittain pidetään 1-3 yhteistyöpalaveria. Viimeisin työterveyshuollon työpaikkaselvitys v.2022. Työpaikkaselvityksessä käsitellään laajasti työpaikan työntekijöihin kohdistuvia riskejä. Selvityksessä ilmenneiden riskien ja vaarojen mukaisesti

aloitetaan toimenpiteet riskien ja vaarojen poistamiseksi tai minimoimiseksi. Seuraava työpaikkaselvitys on suunnitteilla v. 2026. Työntekijöiden työterveyshuollosta vastaa Terveystalo Oy.

Päiväys

Omavalvontasuunnitelma on laadittu toukokuussa 2025 ja sisältää kaikki Runolan tarjoamat palvelut.

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvonnan vastuuhenkilöinä toimivat yksikön johtaja Kirsi Latva-aho kirsi.latva-aho@kpsaatio.fi puh. 050-5130654 ja vastaava ohjaaja Ritva Heikkinen ritva.heikkinen@kpsaatio.fi puh. 044-7847849 vastaten omavalvontasuunnitelman päivittämisestä, seurannasta ja viestinnästä. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy yksikön johtaja Kirsi Latva-aho.

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

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

Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on luettavissa Kuurojen Palvelusäätiön www.kpsaatio.fi -sivuilla. Se on myös luettavissa Runolan aulatilassa asiakkailta, omaisilla ja henkilöstöllä. Kuurojen Palvelusäätiön sisäiseen kvj-verkkoon(kuuloyammaisjärjestö) on luotu yhteinen tiedosto kansioineen, johon jokaisella vakituisella ja

pidempiaikaisella sijaisella on pääsy. Kansioihin on tallennettu omavalvontasuunnitelma ja toimintasuunnitelmia erilaisiin riskitekijöihin. Suunnitelmien muutoksista tiedotetaan henkilöstöä.

Palveluille asetetut laatutavoitteet ja mittarit

Kuurojen Palvelusäätiön palvelun laatua ohjaavat periaatteet:

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

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

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

Mittarit:

- Henkilökunnan viittomakielen taito
 - asiakaskyselyn tulos ”työntekijät ymmärtävät minua”.
2. Jokaisella asukkaalla on mahdollisuus kokea olevansa osa yhteisöä, jossa hänet hyväksytään ja jossa hän voi osallistua valitsemallaan tavalla toimintaan.

Mittarit:

- Asukaskokousten lukumäärä / vuosi
 - yksilölliset tarpeet ja toiveet huomioiva palvelujen toteuttamissuunnitelmat laadittu ja päivitetty (% asukkaista).
3. Jokainen asiakas saa elää omien arvojensa ja valintojensa mukaista elämää ja hän saa tukea itsemääräämisoikeutensa toteutumiselle.

Mittarit:

- Asiakaskysely ”Toiveitani otetaan huomioon”
 - niiden asiakkaiden lukumäärä, jotka ovat asettaneet itse ainakin yhden oman tavoitteen (Rai).
4. Jokaisen asiakkaan aktiivista tekemistä arjessa tuetaan hänen kuntoutumistaan ja kunnossa pysymistään edistävällä tavalla.

Ei erillistä mittaria. Tulokset näkyvät muiden laatutavoitteiden yhteydessä.

5. Palvelumme ovat jokaiselle asiakkaallemme turvallisia.

Mittarit:

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

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

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

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

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

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

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

Laadun varmistaminen: Palveluntuottajana toteutamme jatkuvan parantamisen ohjelman suunnitelmaa ja laadimme suunnitelmia toiminnan kehittämiseksi ja seuraamiseksi mm. säännölliset palaverikäytännöt niin palveluntuottajan kuin palveluyksikön osalta.

Runola tekee yhteistyötä vain yhtiö tasolla määriteltyjen, luotettavien alihankkijoiden kanssa. Säännölliset yhteistyöpalaverikäytännöt ja molemminpuoliset laadun seurannat takaavat laadukkaan ja toimivan tuloksen. Siistijä ja kiinteistöhoitaja vakituisina, jolloin he tuntevat asiakkaat, henkilökunnan ja toimitilat. Siistijä ja kiinteistöhoitaja on perehdytetty kuulo- ja näkövammaisten asiakkaiden kanssa huomioitaviin asioihin, esimerkiksi kulkureitit pidetään avoimina, ettei näkövammaisen törmää tavaroihin niihin liikkeessä. Tai

asiakashuoneisiin mennessä on hyvä saada ensin katsekontakti asiakkaaseen ja käyttää vilkkuovihälytintä, koska kuulovammainen asiakas ei kuule tuloa.

Yksikön johtaja vastaa alihankkijoiden toiminnan sopimuksenmukaisuudesta. Laadun seuranta on arjessa jatkuvaa. Alihankintana palveluja tuottavilta tahoilta ei edellytetä omaa, erillistä omavalvontasuunnitelmaa toimitettavaksi meille. Toiminnan periaatteena on mahdollistaa jokaiselle turvallinen ja viihtyisä koti, jossa asiakas saa tarvitsemansa avun omanäköiseen arkeensa. Asumispalvelun tavoitteena on palveluun tyytyväiset asiakkaat ja läheiset sekä toiminnan jatkuva kehittäminen.

3.2. Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

Runolan asiakastietojärjestelmään Domacareen on kirjattu asiakkaan perustietoihin omalta hyvinvointialueelta sosiaalityöntekijän/palveluohjaajan yhteystiedot. Haasteena on, että hyvinvointialueiden henkilövaihdosten tiedon kulku Runolaan. Hyödynnämme tietojen hakemisessa hyvinvointialueiden www-sivuja. Omaisten kanssa tehdään myös tiivistä yhteistyötä asiakkaan voinnin muutoksissa. Kotona asuvien asiakkaiden kohdalla yhteistyö on erityisen tärkeää, koska asiakaskontaktit ovat lyhytaikaisia ja useimpien kohdalla myös harvemmin tapahtuvia. Viranomaisyhteistyötä tehdään tarvittaessa, esim. yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten poliisin ja pelastustoimen kanssa. Loppuvuodesta lähetetään asumispalveluiden asiakkaiden kotikuntaan päivitetty palveluiden toteuttamissuunnitelma, josta käy ilmi olennaisimmat tiedot asiakkaan voinnista ja siinä tapahtuneista muutoksista. Pohteelle lähetetään Runolan toimintakertomus vuosittain maaliskuun loppuun mennessä.

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

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

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Runolassa on valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma häiriötilanteissa toiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi. Tarkoitus on turvata palvelukeskuksen toimintakyky ja asiakkaiden kannalta elintärkeiden toimintojen jatkuvuus myös häiriötilanteissa. Suunnitelmalla varmistetaan henkilöstön turvallinen työskentely. Kotona asuvien asiakkaiden taloyhtiöissä on oma kiinteistöhuolto, johon ohjaaja voi olla kotikäynnillä yhteydessä erilaisissa häiriötilanteissa, jos asiakas tarvitsee viittomakielistä tukea ja apua asioiden selvittelyssä. Valmiussuunnitelma on osa perehdytystä.

Suunnitelman muutoksista informoidaan henkilöstöä. Valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa on yksikön johtaja Kirsi Latva-aho ja vastaava ohjaaja Ritva Heikkinen. Palveluiden jatkuvuuden riskitekijöitä voi syntyä palvelukeskuksen toiminnan riskeistä tai ulkopuolisista asioista, joilta ei voi aina välttyä. Valmiussuunnitelmaan on haettu toiminta keinoja riskien välttämiseksi ja toimintaohjeet ja yhteystiedot riskin ilmentyessä.

Valmiussuunnitelma löytyy sähköisenä yhteisestä tiedostosta, johon kaikki sähköpostin omaavat pääsevät. Tulostettuna löytyy aulan omavalvonnan liitekansiosta.

3.3. Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

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

Kuurojen Palvelusäätiön omavalvontaohjelmassa määritellään, miten seuraavat asiat kokonaisuutena järjestetään ja miten niiden toteutuminen varmistetaan:

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

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

Tavoitteeseen päästään varmistamalla hyvä johtaminen, riittävät henkilöstöresurssit, henkilöstön osaaminen sekä sujuvat työprosessit. Onnistuminen varmistetaan palvelujen laadun ja turvallisuuden seurannalla ja valvonnalla sekä prosessien jatkuvalla kehittämisellä.

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

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

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Palvelujen on oltava laadukkaita, asiakaslähtöisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuina. Arjen ohjaustyön lähtökohtana on asiakkaan omien arvojen ja yksilöllisyyden kunnioittaminen. Arvolähtöisessä asiakastyössä asiakkaan ja työntekijän asema on tasa-arvoinen. Henkilöstöä koulutetaan hyväksyvään ja joustavaan asiakkaiden kohtaamiseen asiakkaan vuorovaikutustavalla. Asiakkaita ohjataan ottamaan vastuuta omasta hyvinvoinnista ja itsemääräämisoikeuden toteutumisesta tuetaan ja mahdollistetaan.

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

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

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

Asiakkaille järjestetään virkistystoimintaa, tapahtumia ja retkiä tuomaan arkeen iloa ja vaihtelua. Toiminta voi olla yksilö- tai ryhmämuotoista. Myös kotona asuvat tuetun asumisen, kotihoidon ja henkilökohtaisen avun asiakkaat ovat tervetulleita palvelukeskuksen toimintaan.

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

Hoitohenkilöstö arvioi asiakkaan fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä kontakteissa ja avustustilanteissa. Ohjaajat kirjaavat asiakkaan hyvinvointia ja kuntoutumista koskevat tavoitteet asiakkaan palveluiden toteuttamissuunnitelmaan ja päivittäisissä kirjauksissa arvioidaan tavoitteiden toteutumista. Asiakkaiden terveydentilaa arvioidaan säännöllisillä Rai-arvioinneilla ja hoidon tavoitteet nousevat Rain tulosten riskitunnistimista. Suurin osa henkilöstöstä on suorittanut THL:n Rai-koulutuksen ja lisäksi on ollut henkilöstölle

Rai koulutuksia Gerofuturen järjestämänä. Esihenkilöitä on koulutettu Rai-vertailutiedon ja laatumittareiden hyödyntämisessä kehittämistyössä.

Ravitsemus ja elintarvikehygienia

Runolaan elintarvikkeet tulevat Feelialta, Kasvishovilta ja Pulla-Pirtiltä. Feelian ateriat ovat käyttövalmiita tuotteita, jotka lämmitetään Runolassa. Salaatit ja useimmat jälkiruuat valmistetaan Runolassa. Feelia seuraa aterioiden energiapitoisuuksia ja keittiöhenkilökunnalla on mahdollisuus tarkistaa tuotteiden ravintopitoisuudet järjestelmästä. Ruokatuotteiden säilytyksessä noudatetaan käyttöohjeita ja pakkauksissa olevia säilyvyysaikoja ja lämpötiloja. Feelian tuotteissa on pitkät 3-6kk:n säilyvyysajat avaamattomina. Tämä mahdollistaa pienen ylimääräisten tuotteiden säilyttävyyden varalla mahdollisia toimitusvaikeuksia varten. Keittiössä riittää peruselintarvikkeita 1-3 päiväksi toimitusvaikeuksien ilmetessä. Feelian p. 040-6239433 ja Kasvishovin p. 08-5352600 asiakaspalveluihin ollaan yhteydessä saatavuushaasteissa. Lähikaupasta voi myös ostaa täydennystä puutteiden ilmetessä. Kotona asuvat tuetun asumisen, kotihoidon ja henkilökohtaisen avun asiakkaat voivat ruokailla halutessaan palvelukeskuksessa.

Palvelukeskuksen asiakkaille tarjotaan aamupala, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala. Lisäksi yöohjaaja tarjoaa kaikille hereillä oleville marjasoppaa myöhäisillan/yön aikana. Ravitsemushuollossa on huomioitu ettei 11 tunnin yöpaasto ylity. Käytössä on neljän viikon kiertävä ruokalista, jossa on huomioitu asiakkaiden toiveita, uskonnollisia vakaumuksia, erityisruokavaliot ja vuoden juhlat. Suunnittelussa on katsottu monipuolisuutta ja terveellisyttä. Aulatilassa ja ruokasalin linjaston päässä on nähtävillä päivän menu.

Palvelutalon asiakkaat ruokailevat yhteisesti ruokasalissa. Asiakkaalla on mahdollisuus ottaa itse ruoka linjastosta. Jos asiakas tarvitsee avun, häntä avustetaan sillä avun määrällä minkä hän tarvitsee kullakin aterialla. Asiakkaita ohjataan ja kannustetaan salaattien, kasvisten, marjojen ja hedelmien syöntiin, kuitenkin asiakas voi itse päättää, mitä hän syö. Omia mieltymyksiä aterioilla kuunnellaan esim. millainen leipä ja juoma maistuu sillä aterialla. Ympäri vuorokautisen palvelun asiakkaissa on myös syöttöavun tarvitsijoita. Ruokailuajat ovat nähtävillä ruokasalin ovelta. Ruokailuajat tukevat asiakkaiden vuorokausirytmisiä ja pitää olon kylläisenä ja energisenä. Tarvittaessa ruokailuajoista pystytään joustamaan. Ruokailutilanteissa asiakkailla mahdollistetaan keskinäinen kommunikointi. Jos asiakkaan terveydentilan vaatiessa tarjoillaan ruoka omaan huoneeseen. Päiväkahvit ja iltapala tarjoillaan asiakkaille omissa ryhmissä.

Asiakkaiden ravitsemusta arvioidaan kaksi kertaa vuodessa MNA-mittarilla. Mahdollisiin ravitsemusriskeihin reagoidaan yhteistyössä asiakkaan, hoitohenkilöstön, hoitavan lääkärin, omaisten ja keittiön kanssa. Asiakkaiden painoa seurataan kuukausittain ja herkästi reagoidaan muutoksiin. Tarjoamme aliravitsemusriskin asiakkailla tehostetusti proteiini- ja energialisää. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitamme, hänellä on oikeus kieltäytyä ruokailuista ja valita mitä tarjotusta ruuasta syö.

Elintarvikehuoltoon ja keittiön toimintaan on laadittu erillinen omavalvontasuunnitelma, joka päivitetään vuosittain tai toimintamuutosten tullessa. Oikeilla tuotantotavoilla ja lainsäädännön noudattamisella varmistetaan elintarvikkeiden turvallisuus, terveellisyys ja puhtaus. Keittiön omavalvontasuunnitelma sisältää mm. ruokien valmistamisen, tarjoilun ja toimintatilojen siisteyden suunnitelman. Kaikilla ruokahuoltoon osallistuvilla henkilöillä on hygieniapassi. Oiva-järjestelmän avulla valvotaan keittiön omavalvonnan

toteutumista. Viimeisin terveystarkastajan käynti 16.1.2023. Tulos Oivallinen ja nähtävillä ruokasalin oven vieressä. Keittiön vastuuhenkilönä on Janita Suorsa. janita.suorsa@kpsaatio.fi Keittiö 044-7620110.

Ikääntyneiden päivätoimintapäivään kuuluu aamupala, lounas ja päiväkahvi. Lounas tulee Runolan keittiöltä.

Kotona asuvaa asiakasta ohjataan ja tuetaan ravitsemuksessa hänen tarpeidensa mukaan. Kotikäynneillä kiinnitetään huomiota ruokailuväliin, arvioidaan ravinnon riittävyttä ja monipuolisuutta. Tarvittaessa tehdään yhteistyötä omaisten kanssa. Tarkka ravinto seuranta on haasteellista, koska havainnot perustuvat lyhytaikaisiin kotikäynteihin. Ravitsemustilaa arvioidaan säännöllisesti MNA-menetelmän avulla ja kuukausittaisella painon seuraamisella. Ruokahankinnoissa ohjataan terveellisiin vaihtoehtoihin, mutta asiakkaalla on itsemääräämisoikeus ravintopäätöksiin. Asiakkaat hoitavat kauppa-asiat itsenäisesti, ohjaajan avustamana tai saavat avun muualta esim. omaisilta.

Kotona asuvilla asiakkailla on myös mahdollisuus tilata ruoka Pohteen ateriapalvelusta, jos ruokahuollossa huomioidaan puutteita liittyen asiakkaan ruoanvalmistustaitoihin ja jaksamiseen. Kotihoidon kotikäynneillä ohjaaja ei osallistu kauppakäynteihin, mutta voi avustaa kauppakassipalvelussa tai Pohteen ateriapalvelun toteutumisessa. Asiakkaalla on myös mahdollisuus tulla Runolaan ruokailemaan. Henkilökohtaisen avun asiakas saa ohjaajalta avun kauppakäynteihin ja ruuan valmistukseen liittyviin tehtäviin.

Kotikäyntien yhteydessä kiinnitetään huomiota kodin elintarvikehygieniaan ja kodin yleiseen siisteyteen. Jos kotikäynneillä huomataan epäkohtia, ne pyritään korjaamaan välittömästi yhteistyössä asiakkaan kanssa. Tarvittaessa avustetaan kodin ulkopuolisen siivouspalvelun hankinnassa. Ruokailujen avustamisessa tarkistetaan jääkaapin siisteys ja ruokien syöntikelpoisuus aistivaraisesti. Keittiön siivousvälineiden asianmukaisuutta ja puhtautta seurataan ja tarvittaessa ohjataan hankkimaan uusia. Myös muita ruuan säilytystilojen asianmukaisuutta arvioidaan aistivaraisesti kotikäynneillä. Omaisten kanssa tehdään myös yhteistyötä, jotta elintarvikehygieniä ei aiheuta terveydellisiä riskejä. Ohjaajia opastetaan hygieenisiin työtapoihin ja edellytetään hyvää henkilökohtaista hygieniaa sekä asianmukaista työasua. Kaikilla työntekijöillä on hygieniapassi. Henkilökohtaisessa avussa avustaja voi avustaa asiakasta kodin siisteyden ylläpitämisessä.

Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaan terveyttä seurataan ja arvioidaan erilaisilla mittareilla. Terveyttä edistetään huolehtimalla yhteistyössä laaditun palveluiden toteuttamissuunnitelman mukaisesta hyvästä ja laadukkaasta hoitotyöstä. Palvelukeskuksessa on toimintasuunnitelma kiireellisen sairaalahoidon järjestämiseksi ja äkillisten kuolemantapausten varalta. Lisäksi on laadittu saattohoitosuunnitelma.

Hoitohenkilökunta seuraa asiakkaiden terveydentilaa päivittäin ja informoi tarvittaessa niistä terveyden- tai sairaanhoitajaa. Palvelukeskuksen terveyden- ja sairaanhoitaja osallistuvat myös asiakkaiden arjen hoitotyöhön. Akuuteissa tilanteissa asiakas avustetaan omaan Hyvinvointikeskukseen ja iltaisin/viikonloppuisin Oulun Seudun Yhteispäivystykseen. Omaisille ilmoitetaan mahdollisimman pian jatkohoitoon saattamisesta.

Asiakkaan terveydentilan heikentyessä henkilöstöllä on mahdollisuus kysyä konsultaatioapua Pohteen Kotas-tilannekeskuksesta (puh. 08-6695050) asiakkaan jatkohoittoa arvioitaessa, esimerkiksi onko tarpeen hakeutua Oulun Seudun Yhteispäivystykseen vai voidaanko jäädä vielä seuraamaan tilannetta Runolaan tai asiakkaan

kotiin. Kotas-tilannekeskus on avoinna 24/7. Pohteen virka-ajan ulkopuolinen etälääkärikonsultaatiopalvelu auttaa kiireellisissä lääketieteellistä kannanottoa vaativissa tilanteissa. Etälääkäriin tavoittaa numerosta 08-5871 8200 iltaisin klo 16–22 sekä viikonloppuisin ja arkipyhin klo 8–22. Yöaikaan yhteys lääkäriin Kotaksen kautta. Kaikissa henkeä uhkaavissa tilanteissa ollaan yhteydessä hätäkeskukseen (puh.112) avun saamiseksi.

Henkilökohtaisessa avussa terveydenhoidollisissa asioissa ollaan asiakkaan luvalla yhteydessä mahdolliseen kotihoitoon, omaisiin tms. tahoon, jotta asiakas saa tarvitsemansa avun. Runolan henkilökohtainen avustaja on ensiaputaitoinen. Henkilökohtainen avustaja voi olla saattajana asiakkaan lääkärikäynneillä.

Palvelukeskuksen lääkärinä on yleislääketieteen erikoislääkäri Anna Pasuri, joka pitää vastaanottoa Runolassa joka toinen viikko. Tarvittaessa terveyden- tai sairaanhoitaja voi olla häneen yhteydessä arkipäivisin. Runolan lääkäri vastaa palvelukeskuksessa asuvien ja tuetun asumisen asiakkaiden hoidosta. Päivätoiminnan, henkilökohtaisen avun ja kotihoidon asiakkaiden hoitava lääkäri on omassa hyvinvointikeskuksessa. Ulkopaikkakuntalaiset asiakkaat voivat halutessaan muuttaa terveysasemansa lähimpään terveysasemaan Ouluun. Useimpien asiakkaiden kohdalla vaihto on tehty helpottamaan perusterveydenhoidollisten asioiden hoitoa Oulussa. Runolan ulkopuolisille lääkärikäynneille pyritään varaamaan aina viittomakielen tulkki.

Kuurojen Palvelusäätiössä on käytössä RAI-toimintakyvyn arviointijärjestelmä. RAI-arvioinnit tehdään asiakkaille vähintään puolen vuoden välein ja aina toimintakyvyn/avuntarpeen oleellisesti muuttuessa. Arviointiin osallistuu koko hoitohenkilöstö havainnoimalla asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista terveydentilaa. RAI-toimintakykymittariston avulla arvioidaan asiakkaan arkielvytymistä ja pyritään tunnistamaan mahdolliset riskitekijät ja ongelmat unohtamatta asiakkaan omien voimavarojen hyödyntämistä. Asiakkaan hyvinvointi on arvioinnin lähtökohtana. Palvelukeskuksessa asuville asiakkaille tehdään Rai LTCF ja tuetun asumisen ja kotihoidon asiakkaille tehdään Rai HC. Henkilökohtaisen avun ja ikäihmisten päivätoiminnan asiakkaille ei tehdä Rai-arviointia, ellei heillä ole muitakin palvelusopimuksia Runolaan.

Runolan lääkäri käy vähintään puolivuosittain asiakkaan lääkityksen läpi terveydenhoitajan kanssa. Arvioidaan käytössä olevien lääkkeiden tarvitsevuutta ja yhteisvaikutuksia sekä kipulääkityksen tarpeellisuutta ja riittävyttä. Vähintään vuosittain otetaan asiakkaista perusverikokeet ja tarpeen mukaan perussairauksiin liittyviä verikokeita. Asiakkaille varataan tarvittaessa perussairauksien kontrollikäyntejä OYS:n poliklinikoille ja yksityisen terveydenhuollon erikoislääkäreille vastaanottoaikoja esim. geriatrille yhteistyössä lääkärin, asiakkaan ja omaisten kanssa. Geriatri on tehnyt myös kotikäyntejä asiakkaan luo Runolaan.

Pohteen ympärivuorokautisen palveluasumisen ikäihmisille ja kotihoidon asiakkaille tehdään Pohteen edellyttämä ennakoiva hoitosuunnitelma vuodesta 2024 alkaen kerran vuodessa. Hoitosuunnitelmaan kuuluu perusverikokeet, esitietolomake, liikkumisen kuvaus, suun terveyden arviointi ja hoidon tarpeen arviointi niin asiakkaan kuin omaisen näkökulmasta. Nämä esitietoasiat otetaan mukaan vuosittaiselle lääkärivastaanotolle. Ennakoiva hoitosuunnitelma kirjataan myös Lifecareen.

Terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa terveydenhoitaja Outi Komula puh. 040-5910506 outi.komula@kpsaatio.fi

Lääkehoito

Lääkehoito toteutetaan yhteistyössä asiakkaan ja hoitavan lääkärin kanssa. Kotona asuvien asiakkaiden kohdalla on usein myös lähiomaiset tärkeässä roolissa, kun arvioidaan lääkkeiden vaikutuksia ja tarpeenmukaisuutta. Kaikilla asiakkailla on omat lääkkeet. Henkilökohtaisen apuun ei kuulu lääkehoito.

Lääkkeiden kanssa tekemisissä olevat työntekijät ovat suorittaneet hyväksytysti lääkeosaamisen tentit ja tarvittavat näytöt. Lääkelupa on voimassa viisi vuotta ensimmäisen tentin suorituspäivästä alkaen. Työnantaja vastaa, että lääkehoito on turvallista ja huolehtii, että jokaisessa työvuorossa on riittävästi lääkeluvallisia toteuttamaan lääkehoitoa. Työvuorolistoilla näkyy lääkeluvallisen työntekijän työvuorossa merkintä LL (lääkelupa). Kehitämme lääkehoidon toteutusta asiakasturvallisuus edellä yhteistyössä kaikkien lääkehoitoon osallistuvien kanssa. Runolassa ei ole käytössä rajattua lääkevarastoa. Lääkehoidon vastuhenkilö on terveydenhoitaja Outi Komula.

Paloturvallisuus

Palvelukeskuksen poistumisturvallisuusselvitys päivitetään viranomaisten määräysten mukaan 3 vuoden välein tai toiminnan muuttuessa. Palo- ja pelastussuunnitelma päivitetään vuosittain ja jokaisen henkilökuntaan kuuluvan edellytetään perehtyvän siihen. Suunnitelmaan on kirjattu paloturvallisuuden kannalta keskeiset toimintatavat ja ne ovat osana henkilöstön perehdytysuunnitelmaa. Ensisammutus- ja ensiapukoulutuksia järjestetään henkilökunnalle vuosittain. Lisäksi henkilökunta harjoittelee paloilmaintaulun lukemista sekä sammutusvälineiden sijaintia vuosittain. Palvelukeskuksessa on automaattinen sprinkler-sammutusjärjestelmä ja useita palo-osastoja. Runolan kiinteistönhuollosta vastaava Are huolehtii palohälytínjärjestelmän testauksen kuukausittain yhteistyössä paloviranomaisten kanssa. Are ja yksikön johtaja tekevät 2 x vuodessa turvakävelyn kiinteistössä. Esiin tullessiin riskeihin puututaan välittömästi ja ne korjataan.

Kodin paloturvallisuuteen kiinnitetään huomiota tuetun asumisen, kotihoidon ja henkilökohtaisen avun käynneillä. Jos asiakkaalla on kuulo- tai näkörajoitteisuus, heitä avustetaan asianmukaisilla paloturvallisuuden apuvälineiden hankinnassa. Kodin palovaroittimen toimivuus testataan kerran kuussa. Kodin sähkölaitteiden kuntoa arvioidaan silmämääräisesti kotikäynneillä. Puutteista ja epäkohdista huomautetaan heti asiakasta ja asiaa viedään eteenpäin tilanteen korjaamiseksi. Asiakasta ohjataan asianmukaiseen ja turvalliseen keittiölieden ym. sähkölaitteiden käyttöön. Tarvittaessa avustetaan keittiön turvatekniikan hankinnassa. Kynttilöiden polttamisessa ohjataan äärimmäiseen varovaisuuteen ja sisätiloissa tupakointia pyydetään välttämään. Asiakkaita opastetaan myös saunatilojen asianmukaiseen käyttöön ja muistutetaan, että kodinkoneita ei voi jättää päälle ilman valvontaa. Jos asiakas terveydentilaltaan ei kykene huolehtimaan kodinkoneiden valvonnasta, opastetaan koneiden käyttö kotikäyntien yhteyteen. Tarvittaessa avustetaan kodin eri turvalaitteiden hankinnassa. Kotikäynneillä huolehditaan kulkureittien esteettömyydestä.

Asiakkaan raha-asioiden hoito

Asiakkaan varoista huolehtiminen kuuluu ensisijaisesti asiakkaalle itselleen, hänen raha-asioiden hoitajalle/omaiselle tai edunvalvojalle. Asiakkaan, hänen raha-asioiden hoitajan tai edunvalvojan valtuuttamana Runolasta voidaan osallistua palvelukeskuksessa asuvan asiakkaan päivittäisten raha-asioiden hoitoon rahankäyttösopimuksessa sovitulla tavalla. Sopimuksessa määritellään yksilöllisesti, miten Runola osallistuu

asiakkaan raha-asioihin. Kaikista rahan automaattinostoista ja siirroista asiakkaan lompakkoon pidetään kirjanpitoa DomaCare-asiakastietojärjestelmässä. Säätiötasoinen tilintarkastus on vuosittain johonkin säätiön palvelukeskukseen. Runolassa viimeisin tilintarkastus ollut 11/ 2023. Kotihoidon, henkilökohtaisen avun ja päivätoiminnan asiakkaiden raha-asoiden hoito on asiakkaalla itsellä. Laadun varmistamiseksi yksikön johtaja tarkistaa kaksi kertaa vuodessa pistoskokeenomaisesti Runolan lompakkojen ja kirjanpidon täsmäyksen. Tarkastus ja saadut tulokset dokumentoidaan ja arkistoidaan.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

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

Toimitilat tukevat asiakkaiden hyvinvointia ja sosiaalista vuorovaikutusta. Kuulo- ja näkövammaisille ja kuurosokeille järjestettävissä palveluissa ympäristön turvallisuus ja esteettömyys ovat palveluiden laadun kannalta erittäin tärkeitä. Palvelukeskuksen tilasuunnittelussa on otettu huomioon asiakkaiden aistien ja apuvälineiden käytön aiheuttamat yksilölliset erityistarpeet. Riskikartoituksissa huomioidaan aistivajavaisuuksien tuomia riskejä niin asuinhuoneissa, yhteisissä tiloissa kuin lähiympäristössä.

Runolan asiakashuoneet sijaitsevat kolmessa kerroksessa. Ylimmässä kerroksessa (2. krs) on kaksi osastoa; Tulppaani ja Sinikello. Jako on käytävien mukainen. Tulppaanissa on 9 ja Sinikellossa on 13 asuinhuonetta. Huoneet ovat yksiöitä tai pienellä keittiöllä varustettuja kaksioita. 2. kerroksessa on sekä ympärivuorokautisen että yhteisöllisen asumisen asiakkaita. Keskikerroksessa (1.krs) on Ruusu-osasto, jossa kaikki ympärivuorokautisen asumisen asiakkaita. Asiakkaita on tällä hetkellä Ruusussa 8. Keskikerroksessa on myös pääosa talon yhteisistä tiloista sekä toimistotilat. Alakerrassa (0.krs) on yksi kaksio. Päivätoiminnan tilat, henkilökunnan sosiaalitilat sekä pesula- ja huoltotilat sijaitsevat alakerrassa. Asiakkailla on oma huone ja wc-tila.

Asiakkaiden huoneet on kalustettu ja sisustettu omin tavaroin. Huoneet ovat asiakkaiden koteja, niihin mennään sisään aina asiakasta kunnioittavalla ja rauhallisella tavalla. Käytössä on vilkku-ovikellot. Jos asiakas on näkövammainen, huoneeseen mennessä hänelle ilmoitetaan paikalla olosta. Asiakkaan huoneisto ei ole palvelukeskuksen käytössä hänen poissa ollessa esim. sairaalassa. Asiakkaan yksityisyyden suoja varmistetaan aina peseytymis- ja pukeutumistilanteissa omassa huoneessa tai suljetussa tilassa esim. kylpyhuoneessa. Runolassa on useilla ympärivuorokautisen asumisen asiakkailla sähköavusteinen palvelukeskuksen sänky käytössä. Huoneissa on myös apuvälineitä, joita käytetään avustamisissa ja siirtymisissä. Muutamilla asiakkailla on painehaavapatja ennalta ehkäisevästi käytössä.

Palvelukeskuksessa työskennellään asiakasryhmien mukaan. Ohjaajat työskentelevät pääsääntöisesti omissa ryhmissä, jotta työn suunnittelu ja hoidon jatkuvuus olisi helpompaa. Apua ja tukea annetaan tarvittaessa työkaverille yli ryhmien. Keskitetty työskentely on lähtenyt ohjaajien ja asiakkaiden toiveesta. Asiakkaille on nimetty omaohjaaja omasta työryhmästä. Työryhmäjako näkyy jo työvuorosuunnittelussa, joka selkeyttää työtehtäviä, vastuualueita ja tiedon kulkua. Asiakkaiden yksilöllinen avun/ohjauksen tarve tulee paremmin huomioiduksi. Ohjaajien työjako näkyy päivittäin 1. krs:n ohjaajien toimiston oven vieressä taululla. Omaisilla on mahdollisuus yöpyä asiakkaan huoneessa kuluitta. Ruokailuista veloitamme vierailijan hinnan.

Asiakkaat viettävät paljon vapaa-aikaa yhteisissä tiloissa seurustellen ja seuraten talon tapahtumia. Sisääntuloaula on erityisen mieluinen paikka. 1.krs:ssa on yhteinen päivätoimintahuone. Huoneessa on kuntosalilaitteita, iso tv, pelejä, palapelejä, piirustusmahdollisuus jne. Päivätoimintaa järjestetään tilassa useampana päivänä viikossa. Osa asiakkaista hakeutuu tilaan myös omatoimisesti.

Runolassa on kysytty kaikilta asiakkailta lupa kuvaukseen. Jos asiakas ei pysty itse vastaamaan, on kysytty lähiomaiselta kuvauslupa. Jos asiakas tai omainen on kieltänyt kuvaamisen, asiakkaan kuvia ei julkaista sosiaalisessa mediassa tai muissa julkisissa tapahtumissa. Asiakastietojärjestelmään on kirjattu kuvauslupa.

Kotona asuvien (tuetun asumisen, kotihoidon ja henkilökohtaisen avun) asiakkaiden kodit ovat hyvin yksilöllisiä niin kooltaan kuin toimivuudeltaan liikkumiseen ja avustamiseen. Ohjaajat huomioivat kotikäynneillä kodin turvallisuutta, lämpötilaa, siisteyttä ja mahdollisia apuvälinetarpeita. Jos huomataan jossain puutteita, jotka voisivat vaikuttaa asiakkaan tai työntekijän turvallisuuteen, niin asia otetaan puheeksi ensin asiakkaan kanssa ja tarvittaessa omaisten kanssa. Asiakasta avustetaan tarvittavien apuvälineiden hankinnassa tai ollaan asiakkaan puolesta yhteydessä kiinteistöhuoltoon, jos esim. kodin lämpötilassa on puutteita.

Jos tiloissa tulee esiin tarvetta muuttaa lämpötilaa, ilmanvaihdon voimakkuutta, valaistusta tai huomataan kiinteistössä jokin vika, niin henkilöstö on ohjattu ilmoittamaan esihenkilölle tai toimistoon. Käytössä on ilmoituslomake, joka täytetään ja jätetään toimistoon. Toimistossa tehdään työtilaus Tampuuriin (kiinteistöhuollon asiointiohjelma) Aren kiinteistöhuollolle.

Työ- ja asiakasturvallisuuden riskikartoituksessa huomioidaan myös tiloihin kohdistuvat riskit ja epäkohdat. Palvelukeskuksen kiinteistöhuollon ja siivouksen kemikaalit säilytetään alkuperäisissä pakkauksissa lukituissa tiloissa. Käyttöturvatiiedotteet ovat saatavilla aineen läheisyydessä.

Tuetun asumisen, kotihoidon tai henkilökohtaisen avun asiakkuuden alkaessa sovitaan toimintaohjeet, kuinka asiakas haluaa ohjaajan tulevan hänen kotiinsa sovitulle käynnille. Tuetun asumisen ja kotihoidon asiakas usein katsoo itselleen helpommaksi antaa kotiavain ohjaajien käyttöön. Ohjaaja vastaa kotikäynnin ajan asiakaskohteiden avaimista ja palauttaa avaimet välittömästi käynnin jälkeen toimistolle lukittuun avainkaappiin. Asiakkuuden päättyessä avain luovutetaan asiakkaalle.

Runolan tiloihin on viimeisin terveydensuojelulain mukainen tarkastus tehty 7/2024. Terveystarkastaja Auli Savimäki/Oulun seudun ympäristötoimi

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Kuurojen Palvelusäätiössä on DomaCare asiakastietojärjestelmä. Työntekijöillä on mahdollisuus kirjata sekä mobiilisti puhelimella että Ipadilla/pöytätietokoneella. Työvuorossa ohjaajalla on puhelin, johon tulee hoitajakutsut. Kotikäyntejä tekevillä ohjaajilla on mukana aina Ipad. Puhelimiin ja Ipadeihin on asennettu DomaCare, joka mahdollistaa ajantasaisen tiedon saatavuuden niin asiakkaan voinnista, lääkityksestä kuin kirjaamisen reaaliajassa asiakkaan luona.

Oulun kaupungin Lifecare asiakastietojärjestelmä on käytössä oululaisilla sosiaalihuollon päätöksellä olevilla ja kotihoidon asiakkailla. Lifecare käyttöoikeus on Palvelukeskus Runolan sairaanhoitajilla ja kotihoidon ohjaajilla. Lifecareen kirjataan mm. lääkelistat, mittausravot, voinnin muutokset ja puolivuositaisarviointit.

Perehdytyksessä keskustellaan tietosuoja-asioista ja vaitiolovelvollisuuskaavake täytetään uuden työntekijän tai opiskelijan kanssa. DomaCare tunnukset luodaan vakituisille ja pitkäaikaisille sijaisille. Tunnukset ovat henkilökohtaiset ja suojattu salasanalla. Käyttöoikeuden ja -laajuuden määrittelee yksikön johtaja. Asiakastietojen suojauksesta on varmistuttu käyttäjäkohtaisella määrittelyllä. Työntekijöiden oikeudet on rajattu palvelukeskuksen ja tarvittaessa myös asiakasryhmän mukaisesti siten, että jokaisella on pääsy ainoastaan niiden asiakkaiden tietoihin, joiden kanssa hän työskentelee. Työsuhteen päättyessä käyttäjätunnukset suljetaan järjestelmästä. Puhelimen/lipadin Domacareen ja hoitajakutsujärjestelmään kirjaudutaan henkilökohtaisilla tunnuksilla. Työsuhteen päättyessä tunnus suljetaan.

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

Työntekijöiden henkilötietoja on työvuoro-ohjelma TyövuoroVelhossa ja hr-ohjelmisto Mecpossa. Laajat käyttöoikeudet molempiin ohjelmiin on yksikön johtajalla, vastaavalla ohjaajalla ja toimitustyöntekijällä. Muilla työntekijöillä on oikeudet vain omiin tietoihin. Sähköposti avataan toistaisella ja määräaikaista työsuhteella oleville ja työsuhteen loppuessa se suljetaan. Asiakkaiden ja työntekijöiden henkilötietoja sisältävät tiedostot tallennetaan suljettuun, sisäiseen KJV-verkkoon. Verkossa kansioihin pääsyoikeudet on määritelty toimenkuvan mukaan. Henkilöstö- ja talouskansion oikeudet on vain yksikön johtajalla ja vastaavalla ohjaajalla.

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

Säätiossa on käytössä turvatulostus, eli työpisteistä voi tulostaa turvatulostimelle kirjautuessa omalla henkilökohtaisella koodilla. Esihenkilöt seuraavat henkilöstön tietosuojakäyttäytymistä ja tarvittaessa niihin puututaan matalalla kynnyksellä. Rekisteriseloste on julkisesti nähtävillä palvelukeskuksen ilmoitustaululla. Asiakkaita ja omaisia on informoitu asiasta suullisesti. Runolan tietosuojavastaava on yksikön johtaja Kirsi Latva-aho 050 5130654, kirsi.latva-aho@kpsaatio.fi

Arkistolaissa arkistoinnin tehtävänä on varmistaa asiakirjojen käytettävyys ja säilyminen, määritellä asiakirjojen säilytysarvo sekä hävittää tarpeeton aineisto. Palvelukeskuksen tärkeäksi, luottamukselliseksi ja/tai salassa pidettäväksi määritelty tietoaineistoa säilytetään sekä arkistoidaan lukittuihin, paloturvallisiin säilytystiloihin. Asiakirjojen ja salassa pidettävän tietoaineiston käytettävyys on rajattu avainhallinnan ja sähköisessä järjestelmässä käyttöoikeuksien rajaamisen avulla. Asiakirjojen säilytysajoissa noudatetaan Pohteen määräyksiä ja arkistolakia. Asiakkaan poistuessa palvelujen piiristä asiakirjat palautetaan omalle hyvinvointialueelle.

Luottamuksellinen, tarpeeton tietoaineisto hävitetään palvelukeskuksessa paperisilppureilla asianmukaisesti. Arkistoinnista vastaa toimistosihteeri Merja Kontiainen merja.kontiainen@kpsaatio.fi 044-7523880.

Jos omainen haluaa läheisensä asiakirjoja luettavaksi, on omaisen tehtävä hyvinvointialueelle sähköinen asiakirjapyyntö, jossa selvitetään miltä ajalta haluaa asiakirjat luettavaksi ja syy pyyntöön. <https://pohde.fi/meilla-asiakkaana/lomakkeet-ja-asiakirjat/#tietopyynnot> Runola ei voi luovuttaa asiakirjoja eteenpäin omaiselle tai muulle taholle.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Kuurojen Palvelusäätiön tietosuojatyöryhmä arvioi mahdollisia tietoturvariskejä ja seuraa tietosuojan kehittämiseen liittyvien toimenpiteiden toteuttamista palvelukeskuksissa. Koko henkilöstö on suorittanut Skhole-oppimisympäristössä tietosuoja- ja tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa-osion. Vuonna 2024 alkaen tietosuojaopassi on suoritettu Awanicin kautta ja koulutus suoritetaan vuosittain. Kaikki työntekijät ja opiskelijat allekirjoittavat salassapito- ja vaitiolositoumuksen, jossa sitoutuu noudattamaan vaitiolovelvollisuutta ja saamiensa asiakastietojen käyttämättä jättämistä omaksi tai toisten hyödyksi tai vahingoksi. Tietosuojaosaaminen on tärkeä osa perehdytystä.

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

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

Uusien järjestelmien käyttöön otossa huolehditaan henkilöstön osaaminen. Koulutusta saadaan laitevalmistajilta ja esihenkilöiltä. Jos järjestelmissä, tietoliikenneyhteyksissä ja ohjelmissa havaitaan ongelmia, ollaan suoraan yhteydessä IT-tukeen, Service Desk Valkea Talo, Veli-Matti Paukkunen (mikrotukihenkilö), p. 050 350 6119. Tietoliikennekatkoksen sattuessa kaikista asiakkaista löytyy paperilliset perustiedot; nimi, sotu, osoite ja lääkelista. Näillä turvataan asiakkaan tarve lähettäminen jatkohoitoon tietoliikennekatkoksen aikaanakin. Henkilökunnan puhelinnumerot ovat myös paperilla.

Domacaren ongelmissa yhteys pääkäyttäjään Janne Rintamäkeen janne.rintamaki@kpsaatio.fi 044-3350685. Lifecaren ongelmissa yhteys Runolan pääkäyttäjiin Outi Komulaan tai Kirsi Latva-aho. He ovat tarvittaessa yhteydessä sovellustuki@pohde.fi. Kiireelliset tukipyynnot puhelimitse 08-6692011.

Tietoturvaan ja järjestelmiin liittyvissä poikkeamatilanteissa ja läheltä piti-tilanteissa henkilöstö tekee ilmoituksen Säätiön sisäisen ilmoituskanavan Intranetin kautta. Intranetissä on suora linkki tietoturva ja tietosuoja poikkeamalle. Tieto poikkeamasta tulee yksikön johtajalle käsittelyyn. Esihenkilöt arvioivat ilmoituksen perusteella, kuinka vakavasta tilanteesta on kyse ja kenelle on syytä asiasta ilmoittaa ja miten vastaavalta

tilanteelta vältytään. Tietoturvaloukkauksista tehdään välittömästi ilmoitus myös asiakkaan hyvinvointialueelle ja viedään tieto asiakkaalle ja omaiselle. Lisäksi asia viedään Kuurojen Palvelusäätiön johtoryhmään tiedoksi ja käsiteltäväksi. Runolassa ei ole tullut tietoturvaan liittyviä ilmoituksia.

Asiakkuuden alkaessa asiakasta ja omaisia informoidaan asiakastietojärjestelmästä. Kirjaaminen tapahtuu pääsääntöisesti asiakkaan läsnäollessa huoneessa ja kotikäynneillä. Kirjaaminen on näkyvä osa hoitoa.

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

Runolassa on 16 kulunvalvontakameraa. Kameravalvonnalla turvataan muistisairaiden asiakkaiden itsenäinen liikkuminen ja myös lisätään yöhoitajan yksin työskentelyn turvallisuutta. Yöhoitajalla on mukana hälytin, jolla hän voi tarvittaessa hälyttää Securitaksen vartijan paikalle yhdellä napin painalluksella. Vartija tulee muutamassa minuutissa Runolaan sisälle omilla avaimilla. Kamerat ovat sisääntulojen yhteydessä ja palvelukeskuksen ympärillä havainnoimassa mahdollisia yöllisiä sisään pyrkijöitä. Asiakashuoneisiin ja toimistotiloihin ei ole sijoitettu kameroita. Sisäkamerat ovat käytävillä ja aulatilassa. Kameravalvonnasta on ilmoitus talon ulkopuolella ja asiakkaille siitä on kerrottu suullisesti. Kameravalvonnan rekisteriseloste on nähtävillä palvelukeskuksen ilmoitustaululla. Valvontakamerajärjestelmän käytöstä on sopimus Securitaksen kanssa, laitteiden huollosta ja toimivuudesta vastaa Securitas. Kameratallenteisiin voidaan palata, jos tilanne vaatii selvittelyä, esihenkilöiden kanssa sovitusti. Securitaksen asiakaspalvelu puh. 020-4912000.

Palvelukeskuksessa asiakkailla on hoitajakutsumahdollisuus rannehälyttimellä. Kaikki ympärivuorokautisen palvelun asiakkaat eivät pysty terveydentilaltaan käyttämään hoitajakutsua. Tämä on huomioitu arjen työssä ja perehdytyksessä. Heidän luona käydään vähintään kahden tunnin välein, myös yöaikaan. Ohjaajien puhelimeen hälytykset tulee asiakkaan nimellä. Puhelimen käyttöopastus kuuluu perehdytykseen. Avustaminen hoidetaan pääsääntöisesti kutsujjärjestyksessä, mutta kaikissa kiireellisissä tapauksissa asiakkaan palvelutasosta riippumatta apua tarjotaan niin pian kuin se on mahdollista muiden asiakkaiden turvallisuutta vaarantamatta.

Runolassa on Tunstall Oy:n Tuncore-hoitajakutsujärjestelmä. Tunstall vastaa hälytinlaitteiden huollosta. Vikatilanteissa otetaan yhteys huolto@tunstall.com tai tukipuhelimeen 010 3201692. Järjestelmä antaa ilmoituksia ennakoidusti 2-3 päivää ennen patterin loppumista. Runolan hallinnon henkilöstö tarkistaa järjestelmästä patterihälytykset ja tekee tarvittavat patterivaihdot.

Tuetun asumisen asiakkailla on käytössä turvapuhelin tai oma kännykkä, jolla he saavat yhteyden palvelukeskukseen. Yöaikaan palvelutalon ohjaaja ei voi lähteä kotona asuvan asiakkaan kotiin, yhteydenpito tapahtuu puhelimella. Jos asiakas kertoo avun tarpeesta, yöohjaaja soittaa ensihoidon arvioimaan tilanteen. Ulkoisen uhan kohdistuminen työntekijään kotikäynneillä tai siirtymisissä, on mahdollista palveluntuottajasta riippumattomista syistä. Ohjaajilla on puhelin aina mukana, jolla voi pyytää apua. Puhelimiin on tallennettu Runolan numerot. Kotiin annettavat palvelut ajoittuvat on klo 7-20 välille.

Laadun mittarina seurataan hoitajakutsun vasteaikoja kuukausittaisesta raportista. Vasteaika kertoo, kuinka nopeasti on asiakkaan hälytykseen vastattu läsnäololla asiakkaan luona.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Vakavat infektiotaudit voivat olla uhka asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuudelle. Päivittäiseen hygienianhoitoon kiinnitetään huomiota. Ihon kuntoon ja puhtauteen kiinnitetään erityistä huomiota asiakkaille, joilla on virtsankarkailuun vaivat käytössä. Asiakkaita avustetaan sauna- ja suihkukäynneillä sen hetkisen tarpeen mukaan. Asiakkaille on omat hygieniatuotteet käytössä. Kotikäyntien suunnittelussa huomioidaan hygienian hoidon tarpeet. Asiakkaita ohjataan pesuaineiden käytössä ja asianmukaiseen puhtauden hoitoon. Palvelukeskuksen asiakashuoneissa on helposti saatavilla desinfiointisuihkepulloja, jolla puhdistetaan ja desinfioidaan eritetahroja ja yhteisiä apuvälineitä.

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

Palvelukeskuksessa puhtaanapito on ulkoistettu Wash Palvelut Ky:lle. Infektioita pyritään estämään huolehtimalla hyvästä hygieniasta. Henkilöstö on perehdytetty tuomaan esiin siivoukseen ja puhtaanapitoon liittyvät havainnot. Siivouksesta on laadittu viikko-ohjelma, johon on asetettu korkeat hygieniavaatimukset. Käsien kautta leviäviä taudinaiheuttajia vastaan on käytössä käsidesinfektioaineet ja ne ovat helposti kaikkien saatavilla, myös vierailijoilla ulko-ovien läheisyydessä sisään tullessa ja lähtiessä. Myös asiakkaita ohjeistetaan ja avustetaan niiden käytössä. Kosketuspintoja puhdistetaan säännöllisesti ja infektion aikana sovitaan siistijän kanssa tarvittaessa muustakin tehostetummasta siivouksesta. Asiakkaan sairastuessa helposti tarttuvaan virustautiin esim. noro- tai covid 19-virus, pyritään työtehtävien selkiyttämällä ja hyvällä suojautumisella välttämään taudin leviäminen muihin asiakkaisiin ja henkilökuntaan. Asiakas pyritään hoitamaan omaan huoneeseensa, mm. ruokailut mahdollistetaan huoneeseensa. Käsienpesuun kiinnitetään erityistä huomiota ennaltaehkäisevänä toimenpiteenä. Ruokasalin yhteydessä on käsienpesupiste, johon asiakkaat ohjataan ennen ruokailua. Käsienpesupaikoissa on ohjeet oikeanlaiseen käsien pesuun. Palvelukeskukseen on laadittu toimintaohjeet vakavan virusinfektion varalle.

Palvelukeskuksessa on käytössä ensiapukori eritetahrojen siivoamiseen. Korista löytyy suojahansikkaita, kertakäyttöpyyhkeitä, desinfiointiainetta ja roskapusseja. Se on helppo ottaa mukaan puhdistuspaikalle ja käytön jälkeen täydennetään käyttövalmiiksi.

Kotona asuvia tuetun asumisen, kotihoidon ja henkilökohtaisen avun asiakkaita ohjataan tarvittaessa asianmukaisten kodin puhdistusaineiden hankinnassa. Kodin siivouksesta huolehtii asiakas itse pääsääntöisesti. Tarvittaessa ohjaaja voi ohjata asianmukaisessa siivouksessa tai avustaa ulkopuolisen siivousfirman tilaamisessa. Asiakkaat käyttävät omia pesukoneita tai taloyhtiön pesutupaa. Asiakkaat saavat tarvittaessa kotikäynneillä avustuksen pyykkihuoltoon.

Ohjaajat käyttävät asiakkaiden kotona avustustilanteissa suojaimia tarpeen mukaan. Kotona asuvien asiakkaiden sairastuessa vakaviin virusinfektioihin hoidon ja avun tarpeen lisääntymiseen reagoidaan joustavalla kotikäyntien uudelleen arvioinnilla. Sairastuneen luo kotikäyntejä pyrkii tekemään samat ohjaajat sen mukaan, mitä vuorotyö mahdollistaa. Hyvällä ja asianmukaisella suojautumisella ohjaajalla on mahdollisuus estää infektion/viruksen

tarttumisen itseensä, työkaveriin tai seuraavaan asiakkaaseen. Kotikäynneillä arvioidaan asiakkaan terveydentilaa. Asiakasta ohjataan asianmukaiseen kotihoitoon ja tarvittaessa yhteys Kotakseen/ kotihoitoon tai terveysasemalle. Yhteistyö omaisten ja muiden hoito tahojen kanssa korostuvat jatkosuunnitelmissa. Ohjaajien työlauluissa on aina suojahansikkaita ja käsidesinfiointiaainetta. Asiakkaiden avustamisessa ohjaaja suojautuu tilanteen vaatimalla tavalla. Henkilökohtaisen avun asiakkaan sairastuessa sovitellaan yhdessä tarvittaessa uutta käyntiaikaa.

Palvelukeskuksen pesulassa pestään sekä asiakkaiden että talon omaa pyykkiä. Vakavasti tarttuville eritepyykeille on mahdollisuus käyttää liukenevia pesupusseja. Käytössä on oma eritepyykkikone. Pyykkihultoon on laadittu oma toimintasuunnitelma. Pyykkihulto kuuluu keittiöhenkilökunnan työtehtäviin. He työskentelevät pesulassa muutamana päivänä viikossa, käytössä on eri työvaatteet ja -kengät. Runolan hygieniavastaava on sairaanhoitaja Katja Mäkelä. katja.makela@kpsaatio.fi

Asiakkaat rokotetaan vuosittain kausi-influenssarokotuksella. Asiakkailla on voimassa olevat perusrokotukset. Koronarokotukset hoidetaan valtakunnallisen suosituksen mukaan. Rokotushalukkuus kysytään aina asiakkaalta, tarvittaessa myös omaisten ja lääkärin kanssa arvioidaan rokotettavuutta. Kotihoidon asiakkaita Runolan terveydenhoitaja voi käydä kotona rokottamassa tai avustetaan asiakasta ajanvarauksessa julkiselle puolelle. Ruoan valmistamisen ja tarjoilun kanssa tekemisissä olevien työntekijät toimittavat työterveyshuoltoon salmonellanäytteen työsuhteen alkaessa tai aina kun on epäily salmonellabakteerin kantajuudesta oireiden perusteella. Tällöin suositellaan myös oireettomien samassa taloudessa asuvien antavan näytteen.

Palvelukeskuksessa on tarttuvien virustautien suojautumiseen varauduttu, henkilöstölle löytyy suojaimia kengänsuojista päähineisiin. Esihenkilöt seuraavat suojavarusteiden kulutusta ja reagoivat ennakoivasti lisähankintoihin tuotteiden kulutuksen lisääntyessä. Tällä hetkellä suojavarusteita on riittävästi. Suojautumiseen ja hygieniahoidon liittyvissä asioissa voi konsultoida myös Oys:n hygieniahoitajilta 040 5062094. Hygieniahoitajat tekevät myös käyntejä työpaikalle perehdyttämään henkilöstöä suojautumiseen liittyvissä asioissa.

Palvelukeskuksen jätehuollosta vastaa Verdis Oy, työn toteuttajana tytäryhtiö Kempeleen Jätehuolto Oy. Jätehuoltoon on laadittu toimintasuunnitelma, jossa on kiinnitetty huomiota lajitteluun. Pahvi-, muovi-, lasi-, paperi- ja metallijäte lajitellaan sekajätteestä. Tietosuojamuoville on oma lukollinen jäteastia. Jäteastiat tyhjennetään sovitusti. Asiakkaita opastetaan jätteiden lajitteluun. Tuholaistorjuntaan on laadittu toimintasuunnitelma, jossa toimintaohjeet ja yhteystiedot, jos Runolan kiinteistössä tavataan pieneläimiä. Kuurojen Palvelusäätiöön on laadittu henkilöstölle ympäristösuunnitelma.

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

Tartuntavaarallisia jätteitä Runolassa tulee injektioneuloista ja ruiskuista. Käytössä on riskijäteastiat terveydenhoitajan ja ohjaajien toimistoissa. Täydet astiat viedään Ruskon jäteasemalle. Verinäytteiden otossa on käytössä turvaneulat. Pistostapaturmissa on Terveystalon toimintaohjeet, Terveystalolta tulee jatkohoito-ohjeet. Kaikista pistostapaturmista tehdään aina Haiproilmoitus. Runolan hygieniavastuuhenkilönä on sairaanhoitaja Katja Mäkelä katja.makela@kpsaatio.fi

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Runolassa on laadittu oma lääkehoitosuunnitelma ympärivuorokautisen ja yhteisöllisen palveluasumisen, tuetun asumisen, kotihoidon ja päivätoiminnan palveluihin. Henkilökohtaisessa avussa ei ole lääkehoitosuunnitelmaa, koska avustaja ei osallistu asiakkaan lääkehoitoon. Käytännön toteutukset poikkeavat toisistaan siinä määrin, niin on katsottu tarpeelliseksi tehdä yksilölliset suunnitelmat palveluihin. Lääkehoitosuunnitelmassa on kuvattu mm. lääkeshoidon toteutus, vaikuttavuuden arviointi, lääkeshoidon riskit, osaamisen varmistaminen, rokotuskäytänteet jne. Lääkehoitosuunnitelman sisältö noudattaa STM:n Turvallinen lääkehoito –opasta.

Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja vuosittaisesta päivittämisestä vastaa yksikön johtaja Kirsi Latva-aho ja terveydenhoitaja Outi Komula. Päivitys toteutetaan yhteistyönä Merikosken apteekkarin Päivi Tuikkalan ja Runolan lääkärin Anna Pasurin kanssa. Runolan asiakkaista suurin osa on Merikosken apteekin kanta-asiakkaita. Lääkehoitosuunnitelmat päivitetään vuosittain tai tarpeen mukaan toiminnan muuttuessa. Runolan lääkäri allekirjoittaa kaikki lääkehoitosuunnitelmat.

Lääkehoitosuunnitelmien käytännön toteutumisesta vastaa terveydenhoitaja Outi Komula outi.komula@kpsaatio.fi 040-5910506. Lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta seurataan lääkehoitoon liittyvillä käytänteillä ja lääkepoikkeamilla. Lääkehoitosuunnitelma kuuluu uuden työntekijän perehdytysohjelmaan. Lääkeshoidon osallistumiseen tarvitaan aina voimassa olevat Runolan lääkärin lääkelupa. Työnantaja huolehtii siitä, että jokaisessa työvuorossa on lääkehoidosta vastaava sosiaali -tai terveydenhuollon ammattihenkilö. Myös valmiiksi jaettujen lääkkeiden antaminen asiakkaalle ja katetrointi on lääkehoidon toteuttamista.

Lääkeshoidon laadun mittareina seurataan lääkelupien voimassaoloja ohjaajilla, jotka osallistuvat lääkehoitoon. Samoin ensiapukoulutuksen voimassa oloja seurataan. Kaikilla vakituksilla ja pitkäaikaisilla sijaisilla on voimassa oleva ensiapukortti.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Laiteturvallisuus on osa omavalvontaa ja tärkeä osa perehdytystä. Runolassa on laadittu laiteturvallisuussuunnitelma. Asiakkaiden sairauden diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun ja hoitoon välittömästi tai välillisesti käytettävät laitteet on kirjattu laiteturvallisuussuunnitelmaan huoltoyhteyksineen. Käyttöohjeet löytyvät laitteesta tai välittömästä läheisyydestä. Asiakkaiden julkisen terveydenhuollon palveluiden vaihto-oikeus on mahdollistanut lääkäripalvelut, hammashoidon ja kuntoutuspalvelut Pohteen terveydenhuollossa. Lääkinnällisten laitteiden vaaratilanneilmoitus tehdään Fimealle. Suunnitelmassa on ohjeet ilmoitukseen.

Henkilökohtaiset apuvälineet ja laitteet asiakas hankkii yleensä ohjaajan tai henkilökohtaisen avustajan avustamana. Asiakasta avustetaan apuvälineiden käytössä sekä tarvittaessa konsultoidaan asianmukaista tahoa huollossa. Vastuuhenkilönä hoito- ja apuvälineasioissa on terveydenhoitaja Outi Komula outi.komula@kpsaatio.fi puh. 040-591 0506.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehtävä vaaratilanneilmoitusvelvollisuus:

Toiminta vaaratilanteissa sisältyy uuden työntekijän perehdytysohjelmaan. Laiteturvallisuussuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina laitemuutoksissa. Apuvälinekeskus /laitetoimittaja opastaa uuden laitteen käytön ja selvittää laitteen vaatiman huollon ja huoltoaikataulun. Asiakkaan käytössä olevat laitteet ja apuvälineet

kirjataan palveluiden toteuttamissuunnitelmaan. Työntekijät perehdytetään laitteiden käyttöön laitekohtaisesti ja näin varmistetaan käytön osaaminen.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään tarvittaessa asianmukaiset vaara- tai haattatapahtumailmoitukset Haipro-järjestelmään. Ohjaaja ilmoittaa viasta välittömästi terveydenhuollonlaitteista vastaavalle henkilölle terveydenhoitaja Outi Komulalle.

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

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

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

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

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

Henkilöstöpolitiikan kulmakiviä ovat moniammatillinen koulutusrakenne. Monipuolinen ammatillinen osaaminen mahdollistaa asiakkaiden tarpeiden kokonaisvaltaisen huomioimisen ja palvelun viittomakielellä. Henkilöstörakenteeseen vaikuttavat asiakkaiden toimintakyky ja ohjauksen sisällölliset tarpeet. Rekrytointia ja henkilöstörakennetta kuvataan tarkemmin henkilöstösuunnitelmassa, joka päivitetään vuosittain. Palveluntuottaja on luonut henkilöstölle eettiset ohjeet lahjojen vastaanottamisesta. Palveluista vastaava yksikön johtaja vastaa siitä, että työvuorossa on riittävä määrä henkilökuntaa. Esihenkilöt arvioivat henkilökunnan määrää, osaamista ja koulutustarvetta jatkuvasti.

Runolassa harjoittelee eri ammattinimikkeen opiskelijoita. Runolan tarjoaa viittomakielisen oppimisympäristön. Osa harjoittelijoista on viittomakielisiä tai joillakin on oppimistavoitteena viittomakieli, esim. tulkki- ja viittomakielen ohjaajaopiskelijat, mutta useimmilla on hoitotyöhön liittyvät tavoitteet esim. hoiva-avustaja- ja lähihoitajaopiskelijat. Opiskelijoilta ei edellytetä viittomakielen osaamista. Opiskelijoiden ohjaus ja opetus ovat koko henkilöstön yhteistyötä, vaikka 1-2 ohjaajaa nimetään vastuuhenkilöiksi. Suurin osa ohjaajista on käynyt työpaikkaohjaaja- ja näytönarviointikoulutuksen, vaikka sitä ei enää oppilaitokset edellytä.

Kuurojen Palvelusäätiössä on laadittu rekrytointiprosessiin toimintaohje, jota noudatamme. Rekrytoinnissa kiinnitetään erityistä huomiota hakuprosessiin, sen kattavuuteen ja sisältöön sekä ehdokkaiden haastatteluun. Hyvin suunniteltu ja valmisteltu rekrytointiprosessi lisää onnistuneen henkilöstövalinnan todennäköisyyttä. Esihenkilöt ja vastuuhenkilöt vastaavat, että sijaisten turvallisuus-, lääke- ja vuorovaikutusosaaminen ovat työtehtävien tasolla.

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

Lähihoitajaopiskelija voi toimia hoiva-avustajana suoritettuaan hyväksytysti tutkinnon ammatilliset perusopinnot Kasvun ja osallisuuden edistäminen sekä Hyvinvoinnin ja toimintakyvyn edistäminen (yht. 60 osp) ja näytöt annettuina. Lähihoitajaopiskelijat eivät osallistu lääkehoitoon. Jos harjoitteluun kuuluu lääkehoito, opetus ja harjoittelu tapahtuu aina ohjaajan tai sairaanhoitajan valvonnassa. Sairaanhoitajaopiskelija voi tehdä lähihoitajan töitä 90 osp:n saavutettuaan muilta osin kuin lääkevastuuvuoroina. Opiskelijoilta tarkistetaan aina opintotodistuksella saavutettu opintomäärä.

Hoiva-avustajan työtehtäviin kuuluu asiakkaiden päivittäisissä perustarpeissa avustaminen (ruokailu, peseytyminen, pukeutuminen, liikkuminen ja ulkoilu). Työvuoro suunnittelussa huomioidaan hoiva-avustajien sijoittuminen. Lääkehoito ei kuulu hoiva-avustajan työhön, mutta kaikki muu hyvinvointiin ja turvallisuuteen liittyvissä asiat. Hoitotyöhön osallistuvalla edellytetään vähintään hoiva-avustajan koulutusta.

Henkilöstön koulutustunteja ja tuki- ja hallinnon henkilöstöä ei lasketa miehitykseen. Miehitys lasketaan paikalla olevasta asiakasmäärästä ja toteutuneista tunteista Pohteen laskentakaavalla. Pohteen sopimus edellyttää henkilöstörakenteen, lääkelupien ja ensiaputaitoisten raportointia. Miehityslaskentaa tehdään jokaisesta 3 viikon listasta. Henkilöstön riittävyys varmistetaan myös poikkeus oloissa.

Runolassa on mahdollisuus ottaa sijainen työntekijän poissaollessa. Sijaisissa on myös viittomakielen osaavia. Sijainen hankitaan ensisijaisesti sijaislistalta ja se löytyy ohjaajien toimistotilasta. Emme käyty vuokratyövoimaa, vaan sijaiset ovat meidän omia runkosopimuksella olevia tuntityöntekijöitä. Sijaisten saatavuudessa on välillä haasteita, vaikkakin sijaislistalla on tällä hetkellä n. 30 ammattitaitoista henkilöä. Osalla sijaisista on hyvin rajalliset mahdollisuudet ottaa keikkatyötä vastaan omista henkilökohtaisista syistä. Säätiössä työntekijälle maksetaan joustokorvausta, jos tekee tuplavuoron. Vapaapäivältä töihin kutsuttaessa maksetaan hälytysraha. Yhteistyötä tehdään Runolan palveluiden välillä.

Arkipäivisin vastaava ohjaaja hoitaa sijaishaun. Työntekijöitä on perehdytyksessä ohjeistettu ilmoittamaan omasta poissaolosta työpisteeseen ja vastaavalle ohjaajalle. Ohjaajilla on lupa viikonloppuisin tehdä itsenäisiä päätöksiä sijaishausta ja vuoronvaihdosta. Tarvittaessa ohjaajat ovat yhteydessä esihenkilöön, jos ei löydy ratkaisua puuttuvaan vuoroon. Valmiussuunnitelmassa on toimintaohjeet vakavaan henkilöstövajeeseen.

Työntekijöitä koskeviin epäkohtiin/palautteisiin, jotka ovat tapahtuneet työajalla, puututaan nopeasti. Työntekijä kontaktoidaan ja hänen kanssaan käydään läpi tapahtunut. Jos selvittelyn seurauksena todetaan tarvetta suulliselle tai kirjalliselle varoitukselle, saatetaan tämä työntekijän tietoon. Työntekijällä on mahdollisuus tähän

ennalta sovittuun tilaisuuteen kutsua esim. ammattiliiton tai muun tahon edustaja. Palveluntuottaja on laatinut ongelma -ja ristiriitatilanteiden toimintaohjeet esihenkilöille ja henkilöstölle avuksi.

Runolan henkilöstön koulutuspohja/tammikuu 2025

Koulutus	lukumäärä
AMK-tai opistotason tutkinto	6
Ammatillinen perustutkinto	26
Muu koulutus	1
lähihoitajaopisk.	1

Henkilöstörakenne tammikuu 2025

Rooli/tehtävä	lukumäärä
Palvelukeskusvastaava	1
Vastaava ohjaaja	1
Ryhmävastaava	3
Toimistosihteeri	1
Sairaanhoitaja	1
Terveystenhoitaja	1
Ohjaaja	20
hoiva-avustaja	1
Ruokapalvelutyöntekijä	3
Avustaja/pesula/keittiö	1
henk.koht. avustaja	1

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Kuurojen Palvelusäätiö noudattaa yksityisen sosiaalialan työehtosopimusta ja palkkaus määräytyy tes:n mukaisesti. Työsopimusta luodessa tarkistetaan alkuperäiset tutkinto- ja työtodistukset. Työehtosopimuksen mukaisen kokemuslisän saavuttaa 5,8 ja 11 vuoden alan työkokemuksella.

Rekrytoinnissa kiinnitetään huomiota työntekijän sopivuuteen. Haastattelut käydään suomen kielellä, jolla varmistetaan riittävä kielen osaaminen. Vaatimuksena on sosiaali- tai terveydenhuollon peruskoulutus. Työnhakijalta toivotaan viittomakielentaitoa tai vähintään kiinnostuneisuutta viittomakielen opiskeluun. Eduksi katsotaan työnhakijan kokemus, kiinnostus työskennellä ikäihmisten, vammaisten ja viittomakielisten parissa. Työpaikkailmoituksessa tuodaan esille lisäksi kolmivuorotyön mahdollisuus ja jaksotyöaika. Työskentely voi tapahtua Runolan eri toimipisteissä. Ammattitaitopätevyys tarkistetaan aina Valviran ylläpitämästä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Työnhakijan soveltuvuudella ja suosituksilla on merkitystä valinnassa. Haastattelussa kysytään lupa olla tarvittaessa suosittelijaan yhteydessä. Ilman lupaa ei soiteta suosittelijalle.

Työsopimukseen kirjataan työntekijän sitoutuminen opiskelemaan viittomakieltä. Työnantaja tarjoaa mahdollisuuden oppisopimusopiskeluun 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 osaamisesta maksetaan alempaa tai korkeampaa kielilisää. Opiskelun vaatimustason valinta on työntekijällä. Viittomakielisille työntekijöille tarjotaan suomen kielen opiskelumahdollisuutta myös oppisopimusopiskelulla Linnasmäen opistolla. Myös suomen kielen osaamistasot mahdollistavat yhtenäisen kielilisän. Viittomakielen itsenäistä opiskelukustannuksia korvataan ja osallistuminen mahdollistetaan työvuoro suunnittelussa.

Ennen työsopimuksen allekirjoitusta työntekijä esittää työnantajalle rikosrekisteriotteen (max. 6 kk vanha ote) valvontalain 741/2023 28§ mukaisesti, koska työ sisältää työskentelyä iäkkäiden ja vammaisten asiakkaiden kanssa. Rikosrekisteriote veloitetaan yli 3 kk:n työsuhteissa. Rekisteriotteen näyttöpäivä kirjataan sähköiseen palkkahallintojärjestelmään, otteesta ei jää kopioita tai tunnistettavaa materiaalia työnantajalle. Palveluntuottaja on laatinut työntekijän oppaan, jossa opastetaan työhön ja etuuksiin liittyvissä asioissa työntekijän näkökulmasta.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Työntekijän aloittaessa tai palatessa pitkältä poissaololta, työhön perehtymisellä on suuri merkitys työn laadukkuudelle ja turvallisuudelle. Perehdytykseen on laadittu erillinen perehdytysuunnitelma. Ensisijainen vastuu oman ryhmän työtehtäviin perehdyttämisessä on ryhmävastaavalla. Yksikön johtaja ja vastaava ohjaaja perehdyttävät säätiön yleisiin asioihin. Perehdytysohjelmaan on nimetty perehdytyksen vastuuhenkilöt ja se sisältää kaikki työn tekemiseen sekä asiakas- ja työturvallisuuteen liittyvät asiat. Uuden työntekijän tehtävänä on tutustua kaikkiin perehdytysuunnitelman asioihin. Perehdytyksessä nimetään uudelle henkilölle perehdyttäjä, joka opastaa ja perehdyttää uuden työntekijän työpisteen asioihin työparina. Jo työvuorojen suunnittelussa huomioidaan perehdytys.

Perehdytyksessä tärkeässä roolissa on omavalvontasuunnitelmaan, palo- ja pelastussuunnitelmaan ja lääkehoitosuunnitelmaan perehtyminen. Jos työntekijä on ollut pitempään poissa työpaikalta esim. vanhempainvapaalta palatessa, käydään hänen kanssa keskustelu perehdytettävistä asioista. Perehdytysuunnitelman allekirjoittaa päättäväksi sekä työntekijä että esihenkilö. Tuntityöntekijöille on laadittu oma perehdyttämislomake, jossa näkyy keskeiset asiat työn laadun ja turvallisuuden takaamiseksi. Opiskelijoiden kanssa käydään myös perehdytystä ja työturvallisuuteen ja paloturvallisuuteen liittyviä asioita läpi.

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

Koulutustarpeet nousevat henkilöstön toiveista ja työtehtävistä. Täydennyskoulutusta ja yksilöllisiä kehittämisasioita esiin tuomisessa auttaa vuosittaiset kehitys- ja tavoitekeskustelut. Osa täydennyskoulutuksista

on joka vuosi toteutettavia esim. ensisammutukseen, ensiapuun ja viittomakieleen liittyviä koulutuksia. Lääkehoitosuunnitelmassa on oma koulutussuunnitelma. Koulutusta järjestetään palvelukeskuksessa, jolloin koulutuksen sisältö voidaan rakentaa toiveiden/tarpeiden mukaiseksi ja tarjota koulutusta mahdollisimman monelle. Myös Kuurojen Palvelusäätiö järjestää henkilöstölle yhteistä monipuolista koulutusta Teams:ssä ulkopuolisin luennoitsijoin. Henkilöstöä osallistuu myös Osaon (Oulun Seudun Ammattiopisto) ja Pohteen järjestämiin täydennyskoulutuksiin. Kuurojen Palvelusäätiö järjestää yleistä säätiötasoisia perehdytystä uusille työntekijöille noin kerran vuodessa. Perehdytyksessä on mahdollisuus tutustua säätiön muihin toimipisteisiin. Työnohjausta järjestetään säännöllisesti henkilöstölle keväisin ja syksyisin. Henkilöstö voi itse valita työnohjaajan.

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

Henkilöstöpalaute ja niiden hyödyntäminen

Kuurojen Palvelusäätiön henkilöstökysely toteutetaan vuosittain sähköisellä kyselyllä. Kyselyn on järjestänyt ulkopuolinen taho ja vastaukset on myös menneet järjestävälle taholle analysoitavaksi. Kyselyitä on tehty Terveystalon ja Varman kautta. Marras-joulukuussa 2024 tehtiin viimeisin henkilöstökysely Roidun kautta. Runolan tulosten keskiarvo oli 3,5/5. Kysely sisälsi kysymyksiä osaamiseen, työtyytyväisyyteen, työyhteisöön ja johtamiseen liittyen. Tulokset käydään henkilöstön kanssa; pohditaan onnistumisia, kehittämisen tarpeita ja ratkaisuja niihin.

3.5. Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakkaalla on oikeus hyvään hoitoon. Hänen hoitonsa on järjestettävä siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata ja hänen vakaumusta ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Oma äidinkieli, yksilölliset tarpeet ja kulttuuri on mahdollisuuksien mukaan otettava huomioon hoidossa. Työntekijöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujen suunnittelussa ja toteuttamisessa. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen palveluiden toteuttamissuunnitelma.

Palvelutarpeen arviointi

Palvelun tavoitteena on tukea asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia, mahdollisimman itsenäistä selviytymistä, fyysistä ja psyykkistä toimintakykyä sekä sosiaalisten suhteiden ylläpitämistä ja luomista. Työote on kuntouttava. Elämänhallinnan ja arjen sujuvuuden tukeminen toteutetaan yksilöllisesti asiakkaan tarpeista lähtien. Asiakasta avustetaan niissä asioissa ja siinä määrin kuin hän sillä hetkellä tarvitsee. Työ vaatii ohjaajalta tilanneherkkyyttä ja muutosnopeutta omaan työhön. Fyysisen kunnon ylläpitämiseen kiinnitetään erityistä huomiota. Ulkoilu on tärkeä osa arkea. Asiakkaiden ollessa viittomakielisiä korostuu myös vertaisryhmän merkitys.

Asiakkaat saavat ohjausta ja apua päivittäisissä asumiseen liittyvissä toiminnoissa, kuten liikkumisessa, pukeutumisessa, henkilökohtaisessa hygieniassa ja ruokailussa. Jokaisella on käytössään tarpeitaan vastaava asunto. Asiakkaat ovat hyvin eri-ikäisiä. Asumista tukevia palveluja ovat ateriapalvelut, terveyden- ja sairaanhoito, erilaiset virkistys- ja vapaa-ajan toiminnot sekä päivätoiminta. Virkistystoimintaa suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa. Laaja ja joustava palvelu mahdollistavat tarpeiden huomioimisen asiakkaiden arjessa kokonaisvaltaisesti. Merkittävää on viittomakielen ja yksilöllisen vuorovaikutustavan huomioiminen ohjauksessa. Asiakkaita avustetaan ja ohjataan myös kodin ulkopuolisten asioiden hoidossa.

Kotona asuvien tuetun asumisen, kotihoidon ja henkilökohtaisen avun asiakkaiden palvelutarpeen kartoituksessa huomioidaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet. Yksilöllinen palvelukokonaisuus suunnitellaan yhdessä asiakkaan, Runolan ja Pohteen palveluohjausyksikön kanssa. Omaisilla on myös mahdollisuus olla mukana palaverissa asiakkaan toiveiden mukaisesti. Palveluntarpeen arvioinnissa huomion kohteena ovat asiakkaan toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelman laatii hyvinvointialue ja palvelukeskuksessa laaditaan palveluiden toteuttamissuunnitelma.

Omaohjaaja

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

Sotevalvontalain mukainen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § on kumottu sotevalvontalaille (741/2023, 29 §). **Sotevalvontalaki** (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta) 741/2023 on laki, joka koskee sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaa. Lain tarkoituksena on varmistaa asiakas- ja potilasturvallisuus sekä laadultaan hyvät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut. Työntekijän on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan toteutettavassa palvelussa. Koko työyhteisön asia on tunnistaa ja tuoda esiin asiakastyön epäkohdat. Ilmoitusvelvollisuus koskee myös toisen työntekijän käyttäytymistä tai tapaa toimia. Henkilöstöpalaverissa keskustellaan useamman kerran vuodessa ilmoitusvelvollisuudesta ja miten tulee toimia.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia (esim. henkilön perusoikeuksien rajoittaminen vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa). Myös epäkohdan uhasta tulee ilmoittaa. Kaltoinkohtelu voi olla fyysistä, henkistä, seksuaalista tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Kaltoinkohtelua on myös huono ja epäeettinen käytös, hoidon/avun laiminlyönti sekä asiakkaan ihmisarvoa alentava kohtelu. Kyse on ennakoivan valvonnan toimista, joilla turvataan erityisesti kaikkien haavoittuvimmassa asemassa olevien asiakkaiden hyvä hoito ja huolenpito.

Ilmoitus tehdään kirjallisena esim. sähköpostitse, ja toimitetaan yksikön johtajalle, joka vastaa ilmoituksen eteenpäin toimittamisesta laissa määritellyllä tavalla. Yksikön johtaja vie ilmoituksen tiedoksi myös Kuurojen Palvelusäätiön palvelujohtajalle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei kohdistu minkäänlaisia vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Epäkohdan tai uhan poistamiseksi aloitetaan välittömästi selvittely ja korjaavat toimenpiteet. Ilmoituksen voi tehdä myös anonymisti.

Jos yksikön johtaja tai säätiön palvelujohtaja eivät ryhdy tarvittaviin toimenpiteisiin, tulee asia saattaa valvojan viranomaisen tietoon. Ilmoituksen jättäjä ja/tai vastaanottaja tekee asiasta ilmoituksen asiakkaan kotikunnan hyvinvointialueelle. Ilmoitukseen lisätään tieto, koska ilmoitus jätettiin yksikön johtajalle tai säätiön palvelujohtajalle ja miten työnantaja on toiminut ilmoituksen saatuaan. Runolan asiakkaiden hyvinvointialueet:

<https://pohde.fi>

<https://ekhva.fi>

<https://lapha.fi>

<https://keusote.fi>

<https://kainuu.fi>

<https://siunsote.fi>

Asiakkaan kohtelu ja oikeusturva

Asiakkaan tai omaisen ollessa tyytymätön saamaansa kohteluun, hoitoon tai palveluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus yksikön johtajalle. Asiakaspalautelomakkeet ja palautuslaatikko sijaitsevat palvelutalon sisääntuloaulassa. Asiakaspalautteen käsittelyssä noudatetaan palvelun tilaajan ohjeistusta. Muistutus suositellaan tehtäväksi kirjallisena, mutta erityisestä syystä, esim. ikääntymisestä tai näkövammasta johtuen, se voidaan tehdä myös suullisesti. Suullinen muistutus dokumentoidaan asianmukaisesti. Muistutus käsitellään yksikön johtajan ja Kuurojen Palvelusäätiön palvelujohtajan toimesta kahden viikon kuluessa ja kirjallinen vastine toimitetaan asiakkaalle/omaiselle käsittelyn jälkeen mahdollisimman pian. Asiakaspalautteet ja muistutukset ja niihin tehdyt vastineet käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa. Kaikista palautteista ja muistutuksista arvioidaan toimintatapoja ja tehdään tarvittaessa korjaavia toimenpiteitä. Palvelukeskus Runolan muistutukset lähetetään tiedoksi Pohteen valvonnan yhteyshenkilölle.

Palvelukeskus Runolassa muistutus osoitetaan palvelukeskusvastaava Kirsi Latva-aholle. Osoite Tuulaakitie 2, 90560 OULU kirsi.latva-aho@kpsaatio.fi Asiakkaalla tai omaisella on myös mahdollisuus tehdä muistutus sähköisesti Pohteen (Pohjois-pohjanmaan hyvinvointialueen) verkkosivuille. <https://pohde.fi/palvelut/potilas-ja-sosiaaliasiavastaava/> <https://oys.fi/asiakkaille/potilasturvallisuus-ja-oikeutesi-potilaana/reklamaatiot/>

Asian selvittämiseen, oikaisuvaatimukseen tai muistutuksen tekemiseen saa apua potilas- ja sosiaaliasiavastaavalta maksutta. Potilas- ja sosiaaliasiavastaava on puolueeton. Hän ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon tai viranhaltijoiden päätöksiin. Asiakkailla on oman hyvinvointialueen sosiaali-

ja potilasvastaavan palvelut käytettävissä. Runolassa on asiakkaita kuudelta hyvinvointialueelta. Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot on myös palvelukeskuksen ilmoitustaululla nähtävillä.

POHDE

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava Anneli Heikkilä

OYS, N-sisäänkäynti, rakennusosa N5, R. kerros, huone N5 R20 Kajaanintie 50, Oulu

anneli.heikkila@pohde.fi 040 318 6383 ma-pe klo 9-11

LAPHA

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavat Johanna Pikkuaho 040-5060083 ja Satu Peurasaari 040-4823584 ma-pe klo 9-11

KESKI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE/KEUSOTE

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavat Susanna Honkala 040-8074756 ja Anne Mikkonen 040-8074755

puhelinaika ma klo 12.30-15, ti ja ke klo 8.30-12 ja to klo 9-15

ETELÄ-SAVON HYVINVOINTIALUE/ELOISA

044-3512818 ma-pe klo 9-14

sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavoha.fi

POHJOIS-KARJALAN HYVINVOINTIALUE/SIUNSOTE

puh. 013 3308268 ja puh. 013 3308265

ma klo 8.30-11.30 ja ti-to klo 9-11

KAINUUN HYVINVOINTIALUE

Potilasasiavastaava Sanna Huotari 044-7101324

Sosiaaliasiavastaava Tiina Komulainen 044-7970548

ma-ti ja to klo 8-11

Kuluttajaneuvonnasta saa tietoja ja ohjeita oikeudellisissa kysymyksissä ja ristiriitatilanteissa.

Puh. 029 505305024 ma, ti, ke, pe klo 9–12 ja to 12–15 www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/

Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Työn tavoitteena on asiakkaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin ylläpitäminen ja edistäminen sekä hyvä sairauksien hoito. Keskeistä on asiakkaan itsenäisen selviytymisen ja omatoimisuuden vahvistaminen kannustamalla, tukemalla, ohjaamalla tai avustamalla. Arjen ohjaustyön lähtökohtana on asiakkaan omien arvojen ja yksilöllisyyden kunnioittaminen. Arvolähtöisessä asiakastyössä asiakkaan ja työntekijän asema on tasa-arvoinen. Henkilöstöä koulutetaan hyväksyvään ja joustavaan asiakkaiden kohtaamiseen asiakkaan omaa vuorovaikutustapaa käyttäen. Asiakkaita ohjataan ottamaan vastuuta omasta hyvinvoinnista. Itsemääräämisoikeuden toteutumista tuetaan ja mahdollistetaan. Asiakas on mukana palveluiden toteuttamissuunnitelmien laadinnassa ja päivityksessä siltä osin, kuin hän terveydentilaltaan kykenee. Toteuttamissuunnitelma on hyvin asiakaslähtöinen. Omaisilla on mahdollisuus olla mukana päivityksissä. Myös Rain päivityksissä on asiakas keskiössä.

Itsemääräämisoikeussuunnitelma on laadittu, missä avataan itsemääräämisen käsitettä, Runolan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteita ja menettelytapoja. Rajoittamistoimenpide on aina viimeisin vaihtoehto, jos uhkana on asiakkaan tai toisen henkilön turvallisuus. Kaikki muut vaihtoehdot on käyty läpi. Rajoittamistoimenpiteissä tehdään yhteistyötä asiakkaan, henkilöstön, omaisten ja lääkärin kanssa. Rajoittamistoimenpide on aina määräaikainen. Rajoittamistoimenpiteiden suunnitelmien ja toteutumisen vastuuhenkilö on terveydenhoitaja Outi Komula outi.komula@kpsaatio.fi 040 5910506. Rajoitustoimenpiteiden luvan myöntää Runolan hoitava lääkäri yleislääketieteen erikoislääkäri Anna Pasuri 040 7055431.

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

Asiakkaan osallisuus ja sosiaalisten suhteiden luominen mahdollistetaan tukemalla asiakkaan yksilöllistä kommunikaatiotapaa ja toiminnan yhteisöllistä luonnetta. Henkilöstön riittävä viittomakielentaito on keskeisessä osassa asiakkaan sosiaalisuuden tukemisessa ja mahdollistamisessa. Henkilökunnalla on riittävän viittomakielentaidon lisäksi erityistaitoja korvaavista kommunikaatiomenetelmistä, esimerkiksi kuurosokeiden kanssa käytettävästä taktiiliviittomakielestä.

Palveluiden toteuttamissuunnitelma ja siihen liittyvät hoidon arvioinnit

Asiakkaalle laaditaan ensimmäisten kuukausien aikana henkilökohtainen palveluiden toteuttamissuunnitelma. Suunnitelman laadintaan osallistuvat asiakas, omaohjaaja, sekä muita asiakkaan hoitoon osallistuvia palvelukeskuksen henkilöstöä sekä mahdollisesti hänen läheisiään. Suunnitelman laadinnassa ja päivityksessä vastuuhenkilönä on asiakkaan omaohjaaja. Tehtäväkuvauksissa on määritelty omaohjaajan tehtävät. Omaohjaaja

voi työskennellä myös muissa Runolan asiakasryhmissä. palvelutalossa omaohjaajan nimi ja ohjaustiimin puhelinnumero on näkyvillä asiakahuoneen seinällä. Myös kotona asuville asiakkaille tiedotetaan omaohjaajasta.

Palveluiden toteuttamissuunnitelmassa määritellään päivittäinen asiakkaan avun tarve ja keinot hyvän hoidon saavuttamiseksi. Suunnitelma on rakennettu tukemaan arvolähtöisen ohjaustyön toimintaperiaatteita. Toiminnan lähtökohtana on asiakkaan omien arvojen ja tavoitteiden toteuttamisen tukeminen, toimintakyvyn ylläpitäminen ja kehittäminen. Palveluiden toteuttamissuunnitelma kirjataan Domacareen ja sitä arvioidaan kaksi kertaa vuodessa ja tarvittaessa asiakkaan voinnin muuttuessa. Omaisilla on mahdollisuus osallistua palveluiden päivityksiin. Asiakas on aina mukana palveluiden toteuttamissuunnitelman laadinnassa ja päivityksessä siltä osin kuin pystyy.

Kuurojen Palvelusäätiössä on käytössä RAI-toimintakyvyn arviointijärjestelmä. RAI-arvioinnit tehdään kaikille asiakkaille (poislukien ikäihmisten päivätoiminnan ja henkilökohtaisen avun asiakkaat) puolen vuoden välein ja aina toimintakyvyn oleellisesti muuttuessa. Arviointiin osallistuu hoitohenkilöstöä havainnoimalla asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista terveydentilaa. Asiakas on mukana arvioinneissa mahdollisimman paljon. RAI:n avulla arvioidaan asiakkaan arkielviytymistä ja pyritään tunnistamaan mahdolliset riskitekijät ja ongelmat unohtamatta asiakkaan omien voimavarojen hyödyntämistä. RAI-arvioinneilla seurataan asiakkaan toimintakykyisyyttä ja kuntoutumisen toteutumista. Rai-arvioinneista nousee esiin aina sen hetkiset riskitunnisteet, jotka muodostavat asiakaslähtöiset hoidon tavoitteet. Tavoitteita arvioidaan kirjaamisten yhteydessä ja palveluiden toteuttamissuunnitelman päivityksessä. Esihenkilöt seuraavat kirjauksia, Rai:n ja palveluiden toteuttamissuunnitelmien toteutumista. Rai arviointien täyttöasteet raportoidaan puolivuositain Pohteelle. Palvelukeskuksessamme on käytössä Cerad-muistitesti, joka on suunnattu viittomakielisille. Kuurosokeille Cerad-testi tehdään soveltaen osa-alueita.

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Yhteistyöstä omaisiin sovitaan asiakkaan kanssa. Asiakkaalla on myös oikeus kieltää omien asioiden keskustelun omaisten kanssa. Asiakkaalta kysytään lähiomaista ja hänen yhteystiedot tallennetaan Domacareen. Asiakkailla ja heidän omaisillaan on tärkeä rooli palvelukeskuksen toiminnan sisällön kehittämisessä. Asiakasselvitysten ja omaisille tehtävien tyytyväisyyskyselyiden tuloksia käytetään aktiivisesti toiminnan kehittämiseen. Omaisilla on suullisen palautteen lisäksi mahdollisuus kirjalliseen asiakaspalautteen antamiseen. Kaikki saadut palautteet käsitellään. Palautelaatikko on palvelukeskuksen ja päivätoiminnan sisääntulon yhteydessä aulatilassa. Palautetta voi antaa myös anonyymisti.

Omaisat ovat tervetulleita vierailemaan, palvelukeskuksessa ei ole vierailuaikoja. Heillä on mahdollisuus tavata lääkäriä, terveydenhoitajaa, omaohjaajaa ja myös muuta Runolan henkilökuntaa. Voinnin muutoksista tai sairaalaan lähettämisestä informoidaan nimettyä lähiomaista. Omainen voi osallistua Runolassa asiakkaan lääkärikäynnille asiakkaan halutessa. Myös kotikunnan viranhaltijoiden vierailuihin, jotka liittyvät asiakkaan toimintakykyyn ja sen arviointiin, omaiset ovat tervetulleita. Järjestämme omaistenpäiviä tai muita yhteisiä tilaisuuksia, jolloin omaisilla on mahdollisuus tavata henkilökuntaa ja tutustua tarkemmin palvelukeskuksen tiloihin ja toimintoihin.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakkailla on mahdollisuus arvioida palvelua. Asiakkailta ja omaisilta saadaan välitöntä palautetta palvelusta ja tyytyväisyydestä kaikissa kontaktitilanteissa. Saadut palautteet kirjataan Domacareen. Jokainen saatu palaute on arvokas työn kehittämisessä ja laadun varmistamisessa.

Kuurojen Palvelusäätiö tekee asiakkaiden palautekyselyn vuosittain. Viimeisin kysely asumispalveluiden ja kotihoidon asiakkaille tehtiin huhtikuussa 2024. Vastausten keskiarvo oli 4/5. Päivätoiminnassa viimeisin kysely marras-joulukuussa 2024. Vastausten keskiarvo on 4,6/5. Kyselystä on tehty viittomakielinen video sekä visuaaliset vastauskortit, jotka helpottavat vastaamista. Kyselyn kysymykset pohjautuvat THL:n Kerro Palvelustasi -kyselyyn, joka on kansallinen vanhuspalvelujen asiakastyytyväisyyden seurantakysely. Asiakkaiden omaisten palautekysely toteutetaan joka toinen vuosi (tehty syksyllä 2023 ja seuraava tulossa 2025). Viimeisimmän palautekyselyn keskiarvo 4,2/5.

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

Kaikkien kyselyt käydään yhdessä henkilöstön kanssa läpi. Pohditaan ja kehitetään toimintatapoja ja käytänteitä palautteiden näkökulmasta. Kuurojen Palvelusäätiön [www-sivuilla](http://www.sivuilla) on sähköinen palautelomake, jossa voi antaa palautetta säätiön tai palvelukeskuksien toiminnasta. Palautteen voi antaa myös anonyymisti.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1. Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

Huoli-ilmoitus velvollisuus kotona asuvista asiakkaista

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisilla on velvollisuus tehdä sosiaalihuollolle ilmoitus, jos herää huoli asiakkaan voinnista ja pärjäämisestä tai jos epäillään asiakkaan joutuvan kaltoinkohtelluksi kotona tai muussa ympäristössä. Huoli voi liittyä esimerkiksi elämänhallintaan, päihteiden käyttöön, toimeentuloon tai hyväksi käyttöön. Huoli-ilmoitus tehdään oman hyvinvointialueen sähköiseen järjestelmään. Sen voi tehdä nimettömänä tai omalla nimellä. Yhteystiedot Huoli-ilmoituksen tekemiseen löytyy Hyvinvointialueen verkkosivuilta.

[Ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta \(huoli-ilmoitus aikuisesta\) - Pohde](#). Ilmoituksen tekemisen syyksi riittää jo huoli pärjäämisestä kotioiloista.

Kirjaamme kaikki asiakasta koskevat asiat Domacareen ja HaiPro- poikkeamatilastoon aiheiden perusteella. Seuraamme lääkepoikkeamia, asiakkaiden käytöshäiriöitä, asiakkaan kaatumisia, henkilöstön työtapaturmia, laiterikkoja, tietoturvallisuutta, asiakaskäyntien suunniteltujen käyntiaikojen toteutumista ja asiakastyytyvää väkivaltaa.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien kirjaaminen ja käsitteleminen

HaiPro

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

HaiProilmoituksen käsittely on ennalta ehkäisyä vastaavien poikkeamien sattumiselle, työmenetelmien uudelleen arviointia ja yhteisiä toimintaohjeita. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seuraamuksia aiheuttanut tapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä työn kehittämisessä on johdolla, mutta jokaisen työntekijän vastuulla on poikkeaman saattaminen näkyviksi.

Asiakaskohdennetuista lääkepoikkeamista tehdään kirjallinen selvitys Domacare-asiakastietojärjestelmään, sen jälkeen ne toimitetaan Runolan lääkärille tiedoksi ja allekirjoitettavaksi. Myös nämä lääkepoikkeamat kirjataan HaiPro-järjestelmään. Pohteelle lähetetään yhteenveto HaiProista 6kk:n välein.

HaiPro-järjestelmään pääsee Intranetin kautta (säätiön sisäinen tiedotuskanava) tai suoraan työpuhelimesta ja Ipadista. Puhelimiin ja Ipadiin on asennettu HaiPron ilmoituslinkki, ei edellytä sähköpostiin kirjautumista. HaiPron pystyy täyttämään kaikki työssäolevat, myös keikkalaiset ja opiskelijat, joille ei ole avattu säätiön sähköpostia. Näillä toimenpiteillä mahdollistetaan kaikille HaiPron tekeminen. Henkilöstö perehdytyksessä on tuotu esiin, että myös läheltä piti-tilanteet raportoidaan, jotta myös niihin osataan etsiä ratkaisua ennakoivasti.

Säätiötasoisesti ilmoitukset käsitellään puolivuositain laajennetussa johtoryhmässä. Kuitenkin jos ilmoitusten kautta saadaan tietoa vakavista poikkeamista, ne käsitellään laajennetussa johtoryhmässä viivytyksettä. Lääkehoidon poikkeamat raportoidaan Pohteelle 6 kk:n välein, jossa avataan poikkeamien määrää ja sisältöä.

Asiakkaan/omaisen vaaratilanneilmoitus

Kuurojen Palvelusäätiössä on käytössä ilmoituskanava, jonka kautta asiakkaat ja omaiset voivat tehdä vaaratilanneilmoituksia. Ilmoitusten käsittelystä vastaa keskustoimisto, joka selvittää asiaa viivytyksettä.

yhteistyössä kyseisen toimipisteen kanssa. Jokaiseen ilmoituksentekijään ollaan yhteydessä. Ilmoitusten säätiötasoinen koonti käsitellään puolivuositain laajennetussa johtoryhmässä.

Whistleblowing-ilmoituskanava

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

4.2. Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

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

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

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

4.3. Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Toimintatapojen ja prosessien kehittäminen on keskeisintä työn arviointia ja kehittämistä. Isossa roolissa kehittämistyötä on eri kohderyhmille suunnatut palautekyselyt; asiakkaat, omaiset ja työntekijät. Toimintasuunnitelmien aiheet ja tarpeet nousevat esiin usein, kun haetaan uusia ja yhtenäisiä toimintatapoja

työhön ja turvataan asiakas- ja työturvallisuus. Perekdytyksessä ja yhteisissä palaverissa tuodaan esiin henkilöstölle mahdollisuus vaikuttaa työn sisältöön. Työn lähtökohtana on aina asiakas- ja työturvallisuus.

4.4. Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Haiprot käydään viikkopalaverissa läpi. Mietimme yhdessä, mitä olisi voinut tehdä toisin ja mitä tästä opimme. Peilaamme toimintatapojamme kyseiseen poikkeustilanteeseen ja pohdimme korjaavia toimintoja. Arjen työssä näkyy muutoksen merkitys. Esihenkilöt ovat aina mukana korjaavien toimenpiteiden pohdinnassa. Muutokset kirjataan toimintaohjeisiin ja tiedotus muutoksista tapahtuu henkilökohtaisilla sähköpostilla ja työvuorojen vaihdon yhteydessä raporteilla. Vakavat poikkeamat vaativat välitöntä korjausta työtapoihin ja käytänteisiin.

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1. Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

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

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

5.2. Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Valvontalaissa säädetään palvelutuottajan ja palveluyksikön omavalvonnasta ja sen seurannasta, korostaen omaa vastuuta tuottaa asianmukaista ja laadukasta palvelua. Yksikön johtaja tarkistaa omavalvontasuunnitelman toteutumista ja puutteiden korjaamista. Seurannan tukena on omavalvontaohjelman seuranta raportti, jota julkaistaan neljän kuukauden välein Palvelutuottajan www-sivuilla. Omavalvontaohjelman raporttia käsitellään säätiötasoisesti, mutta tarvittaessa on myös mahdollisuus saada palvelukeskuskohtaiset laatumittareiden tulokset.

Palvelukeskus Runolassa 20.5.2025

Yksikön johtaja Kirsi Latva-aho