



KUUROJEN PALVELUSÄÄTIÖ sr DÖVAS SERVICESTIFTELSE sr

Palvelukeskus Runola

Omaavontasuunnitelma 2026



Sisällys

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
Palveluntuottajan perustiedot	3
Palveluyksikön perustiedot	3
Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
2. Omaevalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	6
3. Palveluyksikön omaevalvonnan 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 jatkuvuudenhallintasuunnitelma	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 tietosuojat.....	18
3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	19
3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt.....	21
3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma	24
3.3.7 Lääkinnälliset laitteet.....	24
3.4. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	25
3.5. Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	29
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	36
4.1. Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	36
4.2. Vakavien vaaratapahtumien tutkinta.....	38
4.3. Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä.....	39
4.4. Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	39
5. Omaevalvonnan seuranta ja raportointi	39
5.1.Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	39
5.2. Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	39

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

Palvelujohtaja Jouni Riihimäki 050 403 0722 jouni.riihimaki@kpsaatio.fi

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

Palveluyksikön perustiedot

Palvelukeskus Runola

Tuulaakitie 2, 90560 Oulu

044 752 3880 (toimisto)

Vastuuhenkilöt: Yksikön Johtaja Kirsi Latva-aho, 050 513 0654, kirsi.latva-aho@kpsaatio.fi

Vastaava ohjaaja Ritva Heikkinen, 044 784 7849, ritva.heikkinen@kpsaatio.fi

Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Runolalla on Valviran lupa yksityisenä palveluntuottajana 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 13 asiakasta ja he asuvat omissa kodeissa ympäri Oulua. Päivätoiminnassa on 14 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), Etelä-Savon (Eloisa), Pohjois-Savon 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 0989493-6, kiinteistömanagerina Kiinteistö-Tahkola Oy 0503505-0
- Jätehuolto; Verdis Oy 2230771-6
- Ruokahuolto; Feelia Oy 2113001-5, Palvelutukku Pohjoinen/Kasvishovi Oy 0648284-8 ja Pulla-Pirtti Oy 0187112-3
- Runolan turvapalvelut; Securitas Oy 1773518-5
- Hoitajakutsujärjestelmä; Tunstall Oy 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.

Asiakaspalvelumme 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 ovat keski-ikältään nuorempia ja hoitosuhteet huomattavasti pidempiä kuin valtakunnallisella tasolla. Asiakkaamme voivat kognitioltaan ja ADL-H toimintoiltaan (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. 2026-2027. Työntekijöiden työterveyshuollosta vastaa Terveystalo Oy.

Päiväys

Omavalvontasuunnitelma on laadittu helmikuussa 2026 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. 050 513 0654 ja vastaava ohjaaja Ritva Heikkinen ritva.heikkinen@kpsaatio.fi puh. 044 784 7849 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 myös varmistetaan, että toimintaa toteutetaan lakien ja hyvinvointialueiden sopimuksien mukaisesti. Omavalvonta on ennakoivaa ja aktiivista toimintaa.

Omavalvontasuunnitelman eri osa-alueille on nimetty vastuuhenkilöitä. Omavalvontasuunnitelman asioista keskustellaan yhteisissä henkilöstöpalavereissa 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 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 Haipro-ilmoitukset, kehityskeskustelut henkilöstön kanssa, yhteiset palaverit ja palautekyselyt.

Oma- ja valvontasuunnitelman julkisuus

Oma- ja valvontasuunnitelma on luettavissa Kuurojen Palvelusäätiön www.kpsaatio.fi-sivuilla. Se on myös luettavissa Runolan aulatilassa asiakkailta, omaisilta ja henkilöstöllä. Kuurojen Palvelusäätiön sisäiseen kvj-verkkoon (kuuloyammaisjärjestö) on luotu yhteinen tiedosto kansioineen, johon jokaisella vakituisella ja pidempiaikaisella sijaisella on pääsy. Kansioihin on tallennettu oma- ja valvontasuunnitelma ja toimintasuunnitelmia erilaisiin riskitekijöihin. Suunnitelmien muutoksista tiedotetaan henkilöstöä.

Palveluille asetetut laatu- 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.

Tähän 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 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 ovat vakituisina, jolloin he tuntevat asiakas- ja henkilökunnan ja toimitilat. Siistijä ja kiinteistöhoitaja on perehdytetty kuulo- ja näkövammaisten asiakkaiden kanssa huomioitaviin asioihin, esimerkiksi muistutusta kulkureittien avoinna pitämiseen, ettei näkövammaisen törmää tavaroihin liikkeessä. Tai asiakashuoneisiin mennessä on hyvä saada ensin katsekontakti asiakkaaseen ja käyttää vilkkuovihälytintä, koska kuulovammaisen 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 laatu- ja turvallisuusnäkökulma huomioiden.

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 toteutumisiksi 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. Käytännön työn haasteena on heikentynyt hyvinvointialueiden henkilövaihdosten tiedon kulku Runolaan. Hyödynnämme tietojen hakemisessa hyvinvointialueiden [www-sivuja](#). Omaisten kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä asiakkaan voinnin muutoksissa. Kotona asuvien asiakkaiden kohdalla yhteistyö on erityisen tärkeää, koska kontaktit ovat lyhytaikaisia ja useimpien kohdalla myös harvemmin tapahtuvia. Viranomaisyhteistyötä tehdään tarvittaessa, esim. yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ensihoidon, poliisin ja pelastustoimen kanssa. Loppuvuodesta lähetetään asumispalveluiden asiakkaiden kotikuntaan päivitetty palveluiden toteuttamissuunnitelma, josta käy ilmi olennaisimmat tiedot asiakkaan voinnista ja siinä tapahtuneista muutoksista. Runolan toimintakertomus liitetään Palse.fi-järjestelmään 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, 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-videoyhteydellä luottamuksellisesti. Linja on avoinna maanantaisin ja perjantaisin klo 12-15 ja keskiviikkoisin kello 17-19. Päivystäjänä Johanna Lajunen 040 778 9799. Palvelukeskuksen ilmoitustaululla on tiedote palvelusta ja löytyy myös www.kpsaatio.fi-sivuilta.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma

Runolassa on valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma häiriötilanteissa toiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi. Tarkoitus on turvata palvelukeskuksen toimintakyky ja asiakkaiden kannalta elintärkeiden toimintojen jatkuvuus myös häiriötilanteissa. Suunnitelmalla varmistetaan myös 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 vastaavat yksikön johtaja Kirsi Latva-aho ja vastaava ohjaaja Ritva Heikkinen. Palveluiden jatkuvuuden riskitekijöitä voi syntyä palvelukeskuksen toiminnan riskeistä tai ulkopuolelta tulevista asioista, joilta ei voi aina välttyä. Valmiussuunnitelman tarkoitus on hakea toimintakeinoja riskien välttämiseksi ja toimintaohjeet ja yhteystiedot riskin ilmentyessä.

Valmiussuunnitelma löytyy sähköisenä yhteisestä tiedostosta, johon kaikki sähköpostin omaavat pääsevät. Tulostettuna löytyy aulatilán ilmoitustaululta.

3.3. Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

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

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

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

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

Hyvä johtaminen, riittävät henkilöstöresurssit, henkilöstön osaaminen ja sujuvat työprosessit varmistavat tavoitteeseen pääsyn. Onnistuminen varmistetaan palvelujen laadun ja turvallisuuden seurannalla ja valvonnalla sekä prosessien jatkuvalla kehittämisellä.

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

Palvelujen laatuvaatimukset tulevat pitkälti tilaajan taholta. Runolan tulee täyttää nämä vaatimukset, jotta se voi tuottaa palvelusopimuksien mukaisia palveluita asiakkailleen. Laatuvaatimuksia ovat mm. asiakkaiden osallisuus, asukaskokoukset, kommunikaatio, itsemääräämisoikeus, terveyden- ja sairaanhoito, apuvälineet, palvelun sisältö, kirjaaminen, lääkehoito, oma- ja valvonta, henkilökohtainen apu, asiakasvarojen hoidon yhteistyö, toimiva hoitajakutsujärjestelmä, salassapitovelvollisuus, 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 toteutettuja. 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. Työvuorosunnittelussa 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, samanaikaiset aistiongelmat yhdistävät.

Työskentely tapahtuu kuntouttavalla työotteella. Asiakasta kannustetaan suoriutumaan itse sen hetkisten voimavarojen mukaan päivittäisistä toiminnoista ja motivoidaan fyysisen kunnon ylläpitämiseen. Kuulon ja näön apuvälineistä tiedotetaan ja niiden huoltoasioissa avustetaan. Terveystilan ja ikääntymisen 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 kehittämissä.

Ravitseminen ja elintarvikehygieniat

Runolaan elintarvikkeet tulevat Feelialta, Kasvishovilta ja Pulla-Pirtiltä. Feelian ateriat ovat käyttövalmiita tuotteita, jotka lämmitetään Runolassa. Useimmat salaattit ja jälkiruuat valmistetaan Runolassa. Feelia seuraa aterioiden energiapitoisuuksia ja keittiöhenkilökunnalla on mahdollisuus tarkistaa tuotteiden ravintopitoisuudet tilausjärjestelmästä. Ruokatuotteiden säilytyksessä noudatetaan käyttöohjeita ja pakkauksien säilyvyysaikoja ja lämpötiloja. Feelian avaamattomissa tuotteissa on pitkät 3-6 kk:n säilyvyysajat. Tämä mahdollistaa pienen ylimääräisten tuotteiden säilytettävyyden varalla mahdollisia toimitusvaikeuksia varten. Keittiössä riittää peruselintarvikkeita 1-3 päiväksi toimitusvaikeuksien ilmetessä. Feelian p. 040 623 9433 ja Kasvishovin p. 08 535 2600 asiakaspalveluihin ollaan yhteydessä saatavuushaasteissa ja reklamoinneissa. Lähikaupasta voi myös ostaa täydennystä puutteiden ilmetessä. Kotona asuvat tuetun asumisen, kotihoidon ja henkilökohtaisen avun asiakkaat voivat ruokailla halutessaan palvelukeskuksessa asiakas hinnalla.

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 ylitä. Käytössä on neljän viikon kiertävä ruokalista, jossa on huomioitu asiakkaiden toiveita, uskonnollisia vakaumuksia, erityisruokavaliot ja vuoden juhlat. Suunnittelussa on katsottu monipuolisuutta ja terveellisyyttä. 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 itse päättää, mitä hän kullakin aterialla syö. Omia mieltymyksiä kuunnellaan esim. millainen leipä ja juoma maistuu kullakin aterialla. Ympäri vuorokautisen palvelun asiakkaissa on myös syöttöavun tarvitsijoita. Ruokailuajat ovat nähtävillä ruokasalin ovesa. Ruokailuajat tukevat asiakkaiden vuorokausi-rytmiä ja pitää olon kylläisenä ja energisenä. Tarvittaessa ruokailuajoista pystytään joustamaan. Ruokailutilanteissa asiakkailla mahdollistetaan keskinäinen kommunikointi. Asiakkaan terveydentilan niin vaatiessa tarjoillaan ruoka omaan huoneeseen. Päiväkahvit ja iltapala tarjoillaan asiakkaille omissa ryhmissä.

Asiakkailta kysytään kaksi kertaa vuodessa toiveruokia ja palautetta ateriapalvelusta. Keittiöhenkilöstö hyödyntää saatua tietoa ateriasuunnittelussa. Toiveruokiin pystytään vastaamaan hyvin monipuolisesti.

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 asiakkaille tehostetusti proteiini- ja energialisää. Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta, 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. Työnantaja vaatii keittiötyöntekijältä luotettavan selvityksen siitä, ettei ole salmonellatartuntaa palvelussuhteen alkamisen lisäksi silloin, kun työssäolon aikana on perusteltu syy epäillä salmonellabakteerin kantajuudesta (esim. kuumeinen ripulitauti). 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 044 762 0110.

Ikääntyneiden päivätoimintapäivään kuuluu aamupala, lounas ja päiväkahvi. Tarjoilut tulevat Runolan keittiöltä.

Kotona asuvaa asiakasta ohjataan ja tuetaan ravitsemuksessa hänen tarpeidensa mukaan. Kotikäynneillä kiinnitetään huomiota ruokailuväliin, arvioidaan ravinnon riittävyyttä ja monipuolisuutta. Tarvittaessa tehdään yhteistyötä omaisten kanssa. Tarkan ravitsemuksen 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 ostopäätöksiin. Asiakkaat hoitavat kauppa-asiat itsenäisesti, ohjaajan avustamana tai saavat avun muualta esim. omaisilta tai kauppakassi- palvelun kautta.

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

Kotikäynneillä kiinnitetään huomiota kodin elintarvikehygieniaan ja kodin yleiseen siisteyteen. Jos 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. Myös omaisten kanssa tehdään yhteistyötä, jotta elintarvikehygieniä ei aiheuta terveydellisiä riskejä. Perehdytyksessä ohjaajia opastetaan hygieenisiin työtapoihin ja edellytetään hyvää

henkilökohtaista hygieniää sekä asianmukaista työasua. Kaikilla työntekijöillä on hygieniapassi. Henkilökohtaisessa avussa ohjaaja voi avustaa asiakasta kodin siisteyden ylläpitämisessä.

Terveysten- 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. Asiakkaalle pyritään järjestämään viittomakielen tulkki lääkärin vastaanotolle ja tutkimuksiin. Joskus on tulkin saannissa haasteita. Omaisille ilmoitetaan mahdollisimman pian jatkohoitoon saattamisesta.

Asiakkaan terveydentilan heikentyessä henkilöstöllä on mahdollisuus kysyä konsultaatioapua Pohteen Kotas-tilannekeskuksesta puh. 08 669 5050) 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. Etälääkärin tavoittaa numerosta 08 5871 8200 iltaisin klo 16–22 sekä viikonloppuisin ja arkipyhin klo 8–22. Yöaikaan yhteys lääkäriin Kotaksen kautta. Henkeä uhkaavissa tilanteissa otetaan suora yhteys hätäkeskukseen (puh. 112) avun saamiseksi.

Henkilökohtaisen avun asiakkaiden terveydenhoidollisissa asioissa ollaan asiakkaan luvalla yhteydessä kotihoitoon, omaisiin tms. tahoon, jotta asiakas saa tarvitsemansa avun ja jatkohoidon. Runolan henkilökohtaisella avustajalla on ensiapukoulutus. 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 unohtamatta asiakkaan omien voimavarojen hyödyntämistä. Asiakkaan hyvinvointi on arvioinnin

lähtökohtana. Palvelukeskuksessa asuville asiakkaille tehdään Rai LTCF, tuetun asumisen ja kotihoidon asiakkaille tehdään Rai HC. Henkilökohtaisen avun ja päivätoiminnan asiakkaille ei tehdä Rai-arviointia, ellei heillä ole muitakin palvelusopimuksia Runolaan.

Runolan lääkäri käy vähintään puolivuositain asiakkaan lääkityksen läpi terveydenhoitajan kanssa. Arvioidaan käytössä olevien lääkkeiden tarvitsevuutta ja yhteisvaikutuksia sekä kipulääkityksen tarpeellisuutta ja riittävyyttä. 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. geriatriille 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 kerran vuodessa, alkaen vuodesta 2024. 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 vaikuttavuutta 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 vastuuhenkilö on terveydenhoitaja Outi Komula.

Paloturvallisuus

Palvelukeskuksen poistumisturvallisuusselvitys päivitetään viranomaisten määräysten mukaan kolmen 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. Ensimmäinen- 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 kaksi x vuodessa turvakävelyn kiinteistössä. Esiin tulleisiin riskeihin puututaan välittömästi ja ne korjataan. Turvakävelyt dokumentoidaan.

Kodin paloturvallisuuteen kiinnitetään erityistä huomiota tuetun asumisen, kotihoidon ja henkilökohtaisen avun käynneillä. Jos asiakkaalla on kuulo- tai näkörajoitteisuus, heitä avustetaan 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 kehoitetaan välttämään. Asiakkaita opastetaan myös saunatilojen asianmukaiseen käyttöön, ei pyykin kuivaukseen. Lisäksi muistutetaan, että mitään kodinkoneita ei voi jättää päälle ilman valvontaa. Jos asiakas terveydentilaltaan ei kykene huolehtimaan kodinkoneiden valvonnasta, turvataan käyttö kotikäyntien yhteyteen esim. pyykinpesukoneen käyttö. Tarvittaessa avustetaan kodin eri turvalaitteiden hankinnassa. Kotikäynneillä huolehditaan kulkureittien esteettömyydestä ja riittävästä valaistuksesta. Rikkoutuneiden valaisimien selvittelyssä avustetaan tarvittaessa ottamalla yhteyttä omaisiin tai kiinteistöhuoltoon.

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 yhteen säätiön palvelukeskukseen. Runolassa viimeisin tilintarkastus ollut 11/ 2023. Kotihoidon, henkilökohtaisen avun ja päivätoiminnan asiakkaiden raha-asioiden hoito on asiakkaalla itsellään. Laadun varmistamiseksi yksikön johtaja tarkistaa vähintään kaksi kertaa vuodessa pistokokeenomaisesti 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 sekä 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 ovat ympärivuorokautisen asumisen asiakkaita. Ruusussa on 8 asiakasta. Keskikerroksessa on myös pääosa talon yhteisistä tiloista sekä toimistotilat. Alakerrassa (0.krs) on yksi kaksio. Päivätoiminnan tilat, henkilökunnan sosiaalitilat sekä pesula- ja huoltotilat sijaitsevat 0-kerroksessa. 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 tavalla. Jos asiakas on näkövammaisen, huoneeseen mennessä hänet kontaktoidaan ensin paikalla olosta. Asiakashuoneet ei ole palvelukeskuksen käytössä esim. asiakkaan ollessa sairaalassa tai lomalla. Asiakaan yksityisyydensuoja varmistetaan aina peseytymis- ja pukeutumistilanteissa. Runolassa on useilla ympärivuorokautisen asumisen asiakkailla sähköavusteinen palvelukeskuksen sänky käytössä. Huoneissa on myös apuvälineitä avustamiseen ja siirtymisiin. Muutamilla asiakkailla on painehaavapatja ennaltaehkäisevästi 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 ryhmätyöskentely 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 omassa huoneessa kuluitta. Ruokailuista veloitamme vierailijan hinnan.

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

Runolassa on kaikilta asiakkailta selvitetty lupa kuvaukseen. Jos asiakas ei pysty itse vastaamaan, on käännytty lähiomaisen puoleen. 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 tai kiinteistössä on puutteita.

Jos palvelukeskuksen tiloissa tulee esiin tarvetta muuttaa lämpötilaa, ilmanvaihtoa, valaistusta tai huomataan kiinteistössä jokin vika, niin perehdytyksessä henkilöstö on ohjattu ilmoittamaan puutteista esihenkilöille 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. Laimennetuissa suihkepulloissa on aina tieto, mitä ainetta pullo sisältää ja mikä on viimeinen käyttöpäivämäärä. Käyttöturvatiiedotteet ovat saatavilla aineen läheisyydessä.

Tuetun asumisen, kotihoidon tai henkilökohtaisen avun asiakkuuden alkaessa sovitaan toimintaohjeet, kuinka asiakas haluaa ohjaajan tulevan hänen kotiinsa sovituille käynneille. 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. Avainhallinta dokumentoidaan.

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

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

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, mittauservot, voinnin muutokset ja puolivuositaisarviointit.

Perehdytyksessä käydään tietosuojaja-asioita läpi ja vaitiolovelvollisuussitoumus 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. Puhelimen/Ipadin Domacareen ja Tunstallin hoitajakutsujärjestelmään kirjaudutaan henkilökohtaisilla tunnuksilla. Työsuhteen päättyessä käyttäjätunnukset suljetaan.

Domacaren pääkäyttäjä ja Kuurojen Palvelusäätiön tietosuojavastaava on Janne Rintamäki janne.rintamaki@kpsaatio.fi 044 -335 0685. 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. Mitään tietojärjestelmiä tai laitteita ei saa käyttää ennen kuin ne on varmistettu turvallisiksi. Kuurojen Palvelusäätiössä on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

Säätiötasoisessa tietosuojasuunnitelmassa määritellään tietosuojaan liittyvät ohjeet ja vastuuhenkilöt ja -tahot. Tietosuojasuunnitelman vastuuhenkilöinä ovat palvelujohtaja Jouni Riihimäki, jouni.riihimaki@kpsaatio.fi ja tietosuojavastaava Janne Rintamäki, janne.rintamaki@kpsaatio.fi.

Työntekijöiden henkilötietoja on työvuoro-ohjelma TyövuoroVelhossa ja hr-ohjelmisto Mepcossa. Laajat käyttöoikeudet molempiin ohjelmiin on yksikön johtajalla, vastaavalla ohjaajalla ja toimistotyöntekijällä. Muilla työntekijöillä on oikeudet omiin tietoihin. Sähköposti avataan toistaisella ja määräaikaisella työsuhteella oleville ja työsuhteen loppuessa se suljetaan. Asiakkaiden ja työntekijöiden henkilötietoja sisältävät tiedostot tallennetaan suljettuun, sisäiseen KVJ-verkkoon. Verkossa kansioihin pääsyoikeudet on määritelty toimenkuvan mukaan. Henkilöstö- ja talouskansion oikeudet on vain yksikön johtajalla ja vastaavalla ohjaajalla. Teams-alustalle on luotu suljettuja kansioita, joihin käyttöoikeus vain harkitusti kohdennetulle ryhmälle. Teams-alustalle on mahdollista lisätä tiedostoja, joihin pääsee ko. Teamsin tiimin ryhmä.

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 suljetussa tilassa.

Säätiössä 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 050 513 0654, 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, 044 752 3880.

Jos omainen haluaa läheisensä asiakirjoja luettavaksi, on omaisen tehtävä hyvinvointialueelle sähköinen asiakirjapyyntö, johon kirjataan miltä ajalta ja miksi haluaa asiakirjat luettavaksi. Runola ei voi luovuttaa asiakirjoja eteenpäin omaiselle tai muulle taholle.

<https://pohde.fi/meilla-asiakkaana/lomakkeet-ja-asiakirjat/#tietopyynnot>

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Kuurojen Palvelusäätiön tietosuojatyöryhmä arvioi mahdollisia tietoturvariskejä ja seuraa tietosuojaan kehittämiseen liittyvien toimenpiteiden toteuttamista palvelukeskuksissa. Koko henkilöstö on suorittanut Skhole-oppimisympäristössä tietosuoja- ja tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa-osion. Vuonna 2024 alkaen tietosuojapassi 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. Kantakirjaaminen otetaan käyttöön 9/2026 mennessä.

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

Uusien järjestelmien käyttöönotossa huolehditaan henkilöstön osaaminen. Koulutusta saadaan laitevalmistajilta ja esihenkilöiltä. Jos järjestelmissä, tietoliikenneyhteyksissä ja ohjelmissa havaitaan ongelmia, ollaan yhteydessä HC-IT-tukeen, Veli-Matti Paukkunen, p. 050 350 6119 tai suoraan HC-IT HelpDesk 030 636 3734 tai secops@hcit.fi

Tietoliikennekatkoksen sattuessa kaikista asiakkaista löytyy paperilliset perustiedot; nimi, sotu, osoite ja lääkelista. Näillä turvataan asiakkaan lähettäminen jatkohoitoon tietoliikennekatkoksen aikanakin. Henkilökunnan puhelinnumerot ovat myös paperisena.

Domacaren ongelmissa yhteys pääkäyttäjään Janne Rintamäkeen, janne.rintamaki@kpsaatio.fi 044 335 0685. Lifecaren ongelmissa yhteys Runolan pääkäyttäjiiin Outi Komulaan tai Kirsi Latva-aho. He ovat tarvittaessa yhteydessä sovellustuki@pohde.fi. Kiireelliset tukipyynnot puhelimella 08 669 2011.

Tietoturvaan ja järjestelmiin liittyvissä poikkeamatilanteissa ja läheltä piti-tilanteissa henkilöstö tekee ilmoituksen Säätiön sisäisen ilmoituskanavan Webropolin kautta. Intranetissä on suora linkki tietoturva ja tietosuojapoikkeamalle. Tieto poikkeamasta tulee yksikön johtajalle käsittelyyn. Esihenkilöt arvioivat ilmoituksen perusteella, kuinka vakavasta tilanteesta on kyse ja kenelle on syytä asiasta ilmoittaa ja miten vastaavalta tilanteelta vältetään. 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 läsnä ollessa 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 sovituksi. Securitaksen asiakaspalvelu puh. 020 491 2000.

Palvelukeskuksessa asiakkailla on hoitajakutsumahdollisuus rannehälyttimellä. Kaikki ympärivuorokautisen palvelun asiakkaat eivät pysty terveydentilaltaan käyttämään hoitajakutsua. Tämä on huomioitu arjen työssä ja on osa perehdytystä. Ympäri vuorokautisen palvelun asiakkaiden luona käydään vähintään kahden tunnin välein, myös yöaikaan. Ohjaajien puhelimeen hälytykset tulee asiakkaan nimellä. Puhelimen käyttöopastus kuuluu perehdytykseen. Avustaminen hoidetaan pääsääntöisesti kutsujärjestyksessä, 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 hälytinalaitteiden huollosta. Vikatilanteissa otetaan yhteys fi.huolto@tunstall.com tai tukipuhelimeen 010 320 1692. 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 7-21 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 infektiaudit voivat olla uhka asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuudelle. Päivittäiseen hygienianhoitoon kiinnitetään huomiota. Ihon kuntoon ja puhtauteen kiinnitetään erityistä huomiota asiakkailla, joilla on virtsankarkailuun vaipat käytössä. Asiakkaita avustetaan sauna- ja suihkukäynneillä sen hetkisen tarpeen mukaan. Asiakkailla 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 työnantajan huolehtimaan, että lääketieteellisesti arvioituna tartuntatautien vakaville seuraamuksille alttiiden asiakkaiden kanssa työskentelevän henkilökunnan rokotussuoja on kunnossa. Kuurojen Palvelusäätiö tarjoaa influenssarokotuksen henkilöstölle ja suosittelee vahvasti rokottautumista. Henkilöstölle mahdollistetaan tarvittaessa myös muu työn laadun edellyttämä rokotussuoja, esimerkiksi B-hepatiittirokotus.

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-oven 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 huoneeseen, mm. ruokailut mahdollistetaan huoneeseen. Hyvään käsihygieniaan 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 seuraavaan äkilliseen tarpeeseen.

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 pyykinhuoltoon.

Ohjaajat käyttävät asiakkaiden kotona avustustilanteissa suojaimia tilanteen vaatimalla tavalla. Ohjaajien työlauluissa kulkee mukana aina suojahansikkaita ja käsidesinfiointiainetta. Kotona asuvien asiakkaiden sairastuessa vakaviin virusinfektioihin hoidon ja avun tarpeen lisääntymiseen reagoidaan joustavalla kotikäyntien uudelleen arvioinnilla. Sairastuneen luo kotikäyntejä pyrkii tekemään samat ohjaajat vuorotyön mahdollisuuksien mukaan. Hyvällä ja asianmukaisella suojautumisella ohjaaja estää infektion/viruksen tarttumisen itseensä, työkaveriin tai seuraavien kotikäyntien asiakkaisiin. Kotikäynneillä arvioidaan asiakkaan terveydentilaa eri aistein ja havainnoin. Asiakasta ohjataan asianmukaisiin kotihoitoihin. Tarvittaessa yhteys Kotakseen/ kotihoitoon tai terveysasemalle, jos epäilee asiakkaan terveydentilan muutoksia ja haluaa tukea omaan päätökseen jäädä seuraamaan asiakkaan vointia koti oloihin. Yhteistyö omaisten ja muiden hoito tahojen kanssa korostuvat jatko suunnitelmissa. Henkilökohtaisen avun asiakkaan sairastuessa sovitellaan yhdessä tarvittaessa uutta käyntiaikaa.

Palvelukeskuksen pesulassa pestään sekä asiakkaiden että talon omaa pyykkiä. Vakavasti tarttuville eritepyykeille on hankittu liukenevia pesupusseja. Käytössä on oma eritepyykkikone, joka desinfioidaan säännöllisesti desinfiointiaineen ohjeen mukaisesti. Pyykkihuoltoon on laadittu oma toimintasuunnitelma. Pyykkihuolto kuuluu keittiöhenkilökunnan työtehtäviin. He työskentelevät pesulassa muutamana päivänä viikossa, käytössä on eri työvaatteet ja -kengät.

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 asiakkaan oman toiveen mukaisesti.

Keittiötyössä työskenteleviltä vaaditaan selvitys salmonellan osalta, kun työtehtäviin kuuluu pakkaamattomien, helposti pilaantuvien elintarvikkeiden käsittelyä ja ruoan valmistamista. Työnantajalle esitetään todistus työsuhteen alkaessa tai aina kun on epäily salmonellabakteerin kantajuudesta oireiden perusteella. Todistus nojautuu yleensä terveydenhuollon ammattilaisen (työterveyshoitaja tai terveyskeskuksen sairaanhoitaja) haastatteluun, rutiiniomaisista laboratoriotutkimuksista on luovuttu. Jos keittiötyöntekijä sairastuu kuumeiseen ripulitautiin työsuhteen aikana, on uusi selvitys toimitettava työnantajalle. Hygieniapassi on oltava kaikilla keittiössä työskentelevillä.

Palvelukeskuksessa on tarttuvien virustautien suojautumiseen varauduttu, henkilöstölle löytyy suojaamia kengänsuojista päähineisiin. Esihenkilöt seuraavat suojarusteiden kulutusta ja reagoivat ennakoivasti lisähankintoihin tuotteiden kulutuksen lisääntyessä. Tällä hetkellä suojarusteita on riittävästi. Suojautumiseen ja hygieniahoidon liittyvissä asioissa voi konsultoida myös Oys:n hygieniahoitajia 040 5062094. Hygieniahoitajat tekevät myös käyntejä työpaikalle perehdyttämään henkilöstöä suojautumiseen liittyvissä asioissa. Runolan hygieniavastaava on sairaanhoitaja Katja Mäkelä. katja.makela@kpsaatio.fi. Hän osallistuu vuosittain Pohteen hygieniavastaavien koulutukseen.

Palvelukeskuksen jätehuollosta vastaa Verdis Oy. Jätehuollon toteuttaa heidän tytäryhtiönä toimiva Kempeleen Jätehuolto Oy. Jätehuoltoon on laadittu toimintasuunnitelma, jossa on kiinnitetty huomiota lajitteluun ja riittävään jäteastioden määrään ja tyhjentämiseen. Pahvi-, muovi-, lasi-, paperi- ja metallijäte lajitellaan sekajätteestä. Tietosuojamuoville on oma lukollinen jäteastia. Jäteastiat tyhjennetään sovitusti. Tietosuojaopapereille on hankittu paperisilppurit. Asiakkaita opastetaan jätteiden lajitteluun. Tuholaistorjuntaan on laadittu toimintasuunnitelma, jossa toimintaohjeet ja yhteystiedot, jos Runolan kiinteistössä tai ympäristössä tavataan jotain pieneläimiä. Kuurojen Palvelusäätiöön on laadittu henkilöstölle ympäristösuunnitelma kestävän kehityksen näkökulmasta.

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. Kodin tiloissa havaittuihin pieneliöihin puututaan välittömästi ja torjuntatyössä opastetaan ja avustetaan asiakasta.

Tartuntavaarallisia jätteitä Runolassa tulee injektioneuloista ja ruiskuista. Käytössä on asiaankuuluvat riskijäteastiat terveydenhoitajan ja ohjaajien toimistoissa. Täydet astiat viedään Ruskon jäteasemalle. Verinäytteiden otossa on käytössä turvaneulat. Pistostapaturmissa on henkilöstö ohjeistettu ottamaan yhteys työterveyshoitajaan jatkohoito-ohjeiden ja laboratoriolähetteen saamiseksi. Useimmiten riskittömyys varmistetaan turvaverikokeilla työterveyshuollossa. Kaikista pistostapaturmista tehdään aina Haipro-ilmoitus.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Runolassa on laadittu lääkehoitosuunnitelma, jossa on huomioitu ympärivuorokautisen ja yhteisöllisen palveluasumisen, tuetun asumisen, kotihoidon ja päivätoiminnan asiakkaiden turvallinen lääkehoito. Henkilökohtaisessa avun palvelussa ei ole lääkehoitosuunnitelmaa, koska avustaja ei osallistu asiakkaan lääkehoitoon. Lääkehoitosuunnitelmassa on kuvattu mm. lääkehoidon toteutus, vaikuttavuuden arviointi, lääkehoidon 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 yhteistyössä Merikosken apteekin apteekkarin Päivi Tuikkalan ja Runolan lääkärin Anna Pasurin kanssa. Suurimmalla osalla Runolan asiakkaista on Merikosken apteekin kanta-asiakkuus. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarpeen mukaan toiminnan muuttuessa. Runolan lääkäri hyväksyy lääkehoitosuunnitelman.

Lääkehoidon toteutuksesta vastaa terveydenhoitaja Outi Komula outi.komula@kpsaatio.fi 040 591 0506. Lääkehoitosuunnitelman toteutumista seurataan lääkehoidon käytänteillä ja lääkepoikkeamilla. Lääkehoitosuunnitelma kuuluu uuden työntekijän perehdytysohjelmaan. Lääkehoitoon osallistumiseen tarvitaan aina voimassa olevat Runolan lääkärin lääkelupa. Työnantaja huolehtii siitä, että jokaisessa työvuorossa on lääkehoidosta vastaava sosiaalihuollon tai terveydenhuollon ammattihenkilö. Myös valmiiksi jaettujen lääkkeiden antaminen asiakkaalle, insuliinihoito ja katetrointi on lääkehoidon toteuttamista.

Lääkehoidon laadun mittareina seurataan lääkelupien voimassaoloja lääkehoitoon osallistuvilla ohjaajilla. Samoin ensiapukoulutuksen voimassa oloja seurataan. Kaikilla vakituisilla ja pitkäaikaisilla sijaisilla on voimassa oleva EA1.

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 lääkäri- ja kuntoutuspalveluiden ja hammashoidon ja Pohteen terveydenhuollossa. Lääkinnällisten laitteiden vaaratilanneilmoitus tehdään Fimealle. Laiteturvallisuussuunnitelmassa on ohjeet ilmoituksen tekemiseen.

Henkilökohtaiset apuvälineet ja laitteet asiakas hankkii yleensä ohjaajan tai henkilökohtaisen avustajan avustamana. Asiakasta opastetaan ja avustetaan apuvälineiden käytössä sekä tarvittaessa konsultoidaan

asianmukaista tahoja 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 haittatapahtumailmoitukset 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 riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

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

Henkilöstöpolitiikan kulmakiviä ovat moniammatillinen koulutusrakenne. Monipuolinen ammatillinen osaaminen mahdollistaa asiakkaiden tarpeiden kokonaisvaltaisen huomioimisen ja palvelun viittomakielellä. Henkilöstörakenteeseen vaikuttavat asiakkaiden toimintakyky ja ohjauksen sisällölliset tarpeet. Rekrytointia ja henkilöstörakennetta kuvataan tarkemmin vuosittain päivitettävässä henkilöstösuunnitelmassa. Kuurojen Palvelusäätiö 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. Runola tarjoaa viittomakielisen oppimisympäristön. Osa harjoittelijoista on viittomakielisiä tai joillakin voi olla 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, vuorotteluperiaatteella 1-2 ohjaajaa nimetään aina vastuuhenkilöiksi. Suurin osa ohjaajista on käynyt työpaikkaohjaaja- ja näyttöarviointikoulutuksen, vaikka sitä ei enää oppilaitokset edellytä.

Kuurojen Palvelusäätiössä on laadittu rekrytointiprosessiin toimintaohje, jota noudatamme palvelukeskuksissa. 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 Temploer.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 kyseiset näytöt annettuina. Lähihoitajaopiskelijat eivät osallistu lääkehoitoon. Jos harjoittelun tavoitteisiin 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). Työvuorosuunnittelussa huomioidaan hoiva-avustajien sijoittuminen. Lääkehoito ei kuulu hoiva-avustajan työtehtäviin, mutta kaikki muu hyvinvointiin ja avustamiseen liittyvät 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 tunneista Pohteen laskentakaavalla. Pohteen sopimus edellyttää henkilöstörakenteen, lääkelupien ja ensiaputaitoisten raportointia. Miehityslaskenta tehdään jokaisesta 3 viikon listasta. Henkilöstön riittävyys varmistetaan myös poikkeusoloissa.

Runolassa on mahdollisuus ottaa sijainen työntekijän poissaollessa. Sijaisissa on myös viittomakielen osaavia. Sijainen hankitaan ensisijaisesti sijaislistalta ja se löytyy ohjaajien toimistotilasta. Emme käytä vuokratyövoimaa, vaan sijaiset ovat omia runkosopimuksella olevia tuntityöntekijöitä. Sijaisten saatavuusongelmat ovat vähentyneet, tällä hetkellä n. 25 ammattitaitoista henkilöä mukana Runolan yhteisessä WhatsApp-sijaisryhmässä. Säätiössä työntekijälle maksetaan joustokorvausta, jos tekee tuplavuoron. Vapaapäivältä töihin kutsuttaessa maksetaan hälytysraha. Yhteistyötä tehdään Runolan palveluiden välillä henkilöstön poissaoloissa.

Arkipäivisin vastaava ohjaaja hoitaa sijaishaun. Työntekijöitä on perehdytyksessä ohjeistettu ilmoittamaan omasta poissaolosta omaan työpisteeseen ja vastaavalle ohjaajalle. Ohjaajilla on lupa viikonloppuisin tehdä

itsenäisiä päätöksiä sijaistarpeesta 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. Tilanteessa mukana olleet työntekijät kontaktoidaan ja heidän kanssaan käydään läpi tapahtunut ensin yksin ja sitten yhdessä. Purkutilanteesta tehdään tarvittaessa muistio. Jos selvittelyn seurauksena todetaan tarvetta suulliselle huomautukselle 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/tammikuun tilanne 2026

Koulutus	lukumäärä
AMK-tai opistotason tutkinto	5
Ammatillinen perustutkinto	25
Muu koulutus	1
lähihoitajaopisk.	2

Henkilöstörakenne tammikuun tilanne 2026

Rooli/tehtävä	lukumäärä
Johtaja	1
Vastaava ohjaaja	1
Ryhmävastaava	3
Toimistosihteeri	1
Sairaanhoitaja	1
Terveystenhoitaja	1
Ohjaaja	19
hoiva-avustaja	2
Ruokapalvelutyöntekijä	3
Avustaja/pesula/keittiö	1

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Kuurojen Palvelusäätiö noudattaa yksityisen sosiaalialan työehtosopimusta ja palkkaus määräytyy tes:n mukaisesti. Työsopimusta luodessa tarkistetaan aina 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 alan 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 Lupa- ja Valvontaviraston ylläpitämästä julkisesta tietopalvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki). Työnhakijan soveltuvuudella ja suosituksilla on merkitystä valinnassa. Haastateltavan nimeämään suosittelee ollaan tarvittaessa yhteydessä vain hänen luvalla.

Toistaiseksi voimassa olevaan 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 alemman tai korkeamman kielilisen. Itsenäisiä vapaa-ajan viittomakielen 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 Mepcoon, 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. Tuntisijaisille järjestetään erillinen perehdytysaika, jolloin hän on ylimääräisenä tutustumassa työympäristöön ja asiakkaisiin.

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. Lisäksi on laadittu säätiötasoinen koulutussuunnitelma. Suunnitelmat päivittyvät 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 vaadittavat toimenpiteet riskin poistamiseksi. Valmius- ja jatkuvuuden hallinnan suunnitelmaan on kerätty erilaisia riskejä ja toimintaohjeita riskien pienentämiseksi. 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 Roidun toteuttamalla anonyymillä kyselyllä. Toimipiste saa nähtäväkseen ja hyödynnettäväkseen oman yksikkönsä tulokset. Marras-joulukuussa 2025 tehtiin viimeisin henkilöstökysely. Kyselyssä mukana myös määräaikaiset sijaiset ja tuntityöntekijät. Runolan tulosten keskiarvo oli 3,98/5. 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 auttamisen äärellä. Asiakkaiden fyysisen kunnon ylläpitämiseen kiinnitetään erityistä huomioita. 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 eriävissä määrin.

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. Palvelutarpeen arvioinnissa huomion kohteena ovat asiakkaan toimintakyvyn 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 päivittämisestä sekä säännöllisestä yhteydenpidosta asiakkaan omaisiin. Asiakasta tiedotetaan omaohitajuudesta ja mahdollisista vaihdoksista.

Sotevalvontalain mukainen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § on kumottu sotevalvontalailla (741/2023, 29 §). **Sotevalvontalaki** (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta) 741/2023 on laki, joka koskee sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaa. 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. Henkilöstöpalavereissa 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 esihenkilölle. 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 valvovan 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>

<https://etelasavonhva.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 tehty vastineet käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa avoimesti ja rakentavasti. Kaikista palautteista ja muistutuksista arvioidaan toimintatapoja ja tehdään tarvittaessa korjaavia toimenpiteitä. Palvelukeskus Runolan muistutukset lähetetään tiedoksi Pohteen valvonnan yhteyshenkilölle. Asiakaspalautteen käsittelyssä noudatetaan palvelun tilaajan ohjeistusta. Asiakaspalaute käsitellään palvelukeskusten esihenkilöiden toimesta kahden viikon kuluessa ja selvitys toimitetaan asiakkaalle käsittelyn jälkeen mahdollisimman pian.

Palvelukeskus Runolassa muistutus osoitetaan yksikön johtajalle 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. Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot on myös palvelukeskuksen ilmoitustaululla nähtävillä.

POHDE

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava Anneli Heikkilä, anneli.heikkila@pohde.fi, 040 318 6383 ma-pe klo 9-11

LAPHA

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavat Johanna Pikkuaho 040-5060083 ja Satu Peurasaari 040 482 3584, ma-pe klo 9-11

KESKI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE/KEUSOTE

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavat Susanna Honkala 040 807 4756 ja Anne Mikkonen 040 807 4755

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

ETELÄ-SAVON HYVINVOINTIALUE/ELOISA

044 351 2818 ma-pe klo 9-14 sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavoha.fi

POHJOIS-SAVON HYVINVOINTIALUE

Sosiaalivastaava puhelinaika ma-pe klo 9-11.30 044 461 0999

POHJOIS-KARJALAN HYVINVOINTIALUE/SIUNSOTE

puh. 013 330 8268 ja puh. 013 330 8265 ma klo 8.30-11.30 ja ti-to klo 9-11

KAINUUN HYVINVOINTIALUE

Potilasasiavastaava Sanna Huotari 044 710 1324, Sosiaaliasiavastaava Tiina Komulainen 044 797 0548

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. Palveluiden toteuttamissuunnitelma on hyvin asiakaslähtöinen. Omaisilla on mahdollisuus olla mukana päivityksissä. Myös Rai:n päivityksissä on asiakas keskiössä.

Palvelukeskukseen on laadittu itsemääräämisoikeussuunnitelma, 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 siinä vaiheessa. 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 040 591 0506. Rajoitustoimenpiteiden luvan myöntää Runolan hoitava lääkäri yleislääketieteen erikoislääkäri Anna Pasuri 040 705 5431. Päivittäisessä kirjaamisessa näkyy mahdollisen rajoitustoimenpiteen käyttö.

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 asiakkaan hyvästä kohtelusta. 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 asiakashuoneen 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 suunnitelman päivitykseen. 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 (pois lukien 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 arkielvytymistä 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 kirjaamisen 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 omaishoidon 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 aulatilaisissa. Palautetta voi antaa myös anonyymisti.

Omaisat ovat tervetulleita vierailulle palvelukeskukseen, erillisiä vierailuaikoja ei ole. Heillä on mahdollisuus tavata lääkäriä, terveydenhoitajaa, omaohjaajaa ja myös muuta Runolan henkilökuntaa. Voinnin muutoksista tai

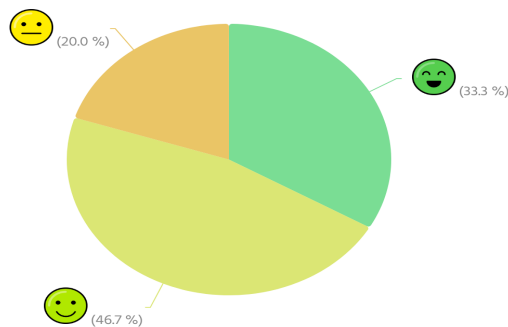
sairaalaan lähettämisestä informoidaan nimettyä lähiomaista. Omainen voi osallistua Runolassa asiakkaan lääkärikäynnille asiakkaan halutessa. Myös kotikunnan viranhaltijoiden vierailuihin, jotka liittyvät asiakkaan toimintakykyyn ja sen arviointiin, omaiset ovat tervetulleita. Järjestämme omaistenpäiviä tai muita yhteisiä tilaisuuksia, jolloin omaisilla on mahdollisuus tavata henkilökuntaa ja tutustua tarkemmin palvelukeskuksen tiloihin ja toimintoihin.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

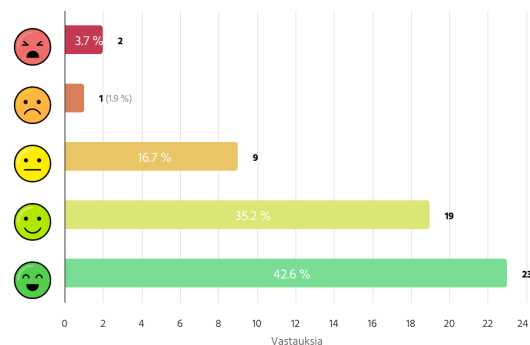
Asiakkailla on mahdollisuus arvioida palvelua. Asiakkailta ja omaisilta saadaan välitöntä palautetta palvelusta ja tyytyväisyydestä kaikissa kontaktitilanteissa. Saadut palautteet kirjataan DomaCareen. Jokainen saatu palaute on arvokas työn kehittämisessä ja laadun varmistamisessa.

Kuurojen Palvelusäätiö tekee asiakkaiden palautekyselyn vuosittain. Viimeisin kysely asumispalveluiden, päivätoiminnan ja kotihoidon asiakkaille tehtiin syksyllä 2025, tässä muutamia poimintoja kyselystä:

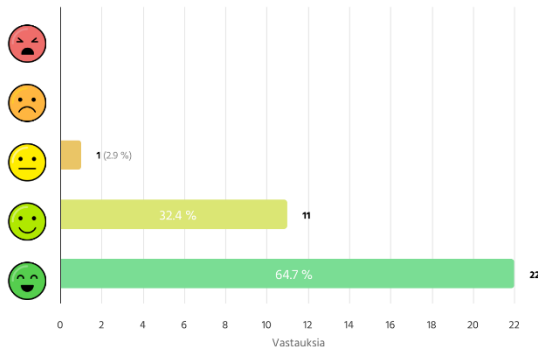
Saan tarpeeksi apua henkilöstöltä.



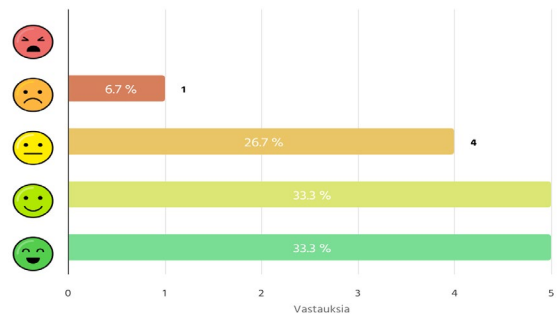
Työntekijät ymmärtävät minua.



Minulla on turvallinen olo.

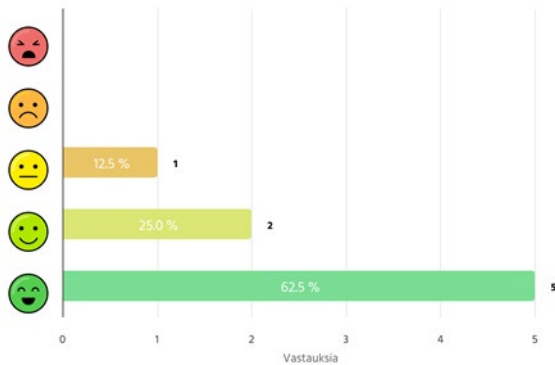


Minulla on mukavaa tekemistä.

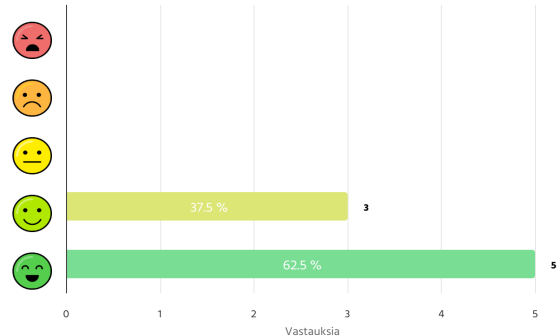


Kyselystä on tehty viittomakielinen video sekä visuaaliset vastauskortit, jotka helpottavat vastaamista. Kyselyn kysymykset pohjautuvat THL:n Kerro Palvelustasi -kyselyyn, joka on kansallinen vanhuspalvelujen asiakastyytyväisyyden seuranta kysely. Asiakkaiden omaisten palautekysely toteutetaan joka toinen vuosi. Viimeisin on tehty joulukuussa 2025, tässä muutamia poimintoja vastauksista:

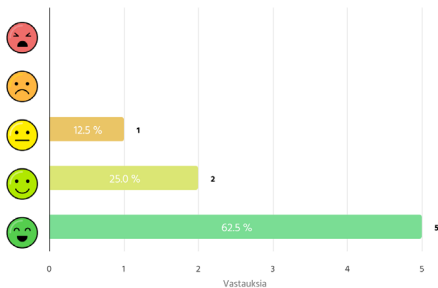
Yhteistyö palvelukeskuksen kanssa toimii hyvin.



Omaiseni saa tarpeeksi apua ja palvelua.



Omaiseni tulee ymmärretyksi.



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 hyvinvointialueen kanssa.

Kaikkien kyselyt käydään yhdessä henkilöstön kanssa läpi. Pohditaan ja kehitetään toimintatapoja ja käytänteitä palautteiden näkökulmasta. Kuurojen Palvelusäätiön 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 huomattavissa 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 kaltoinkohdelluksi 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 kotiloista.

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 asiakastyytyvyyttä.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien kirjaaminen ja käsitteleminen

HaiPro

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

HaiPro-ilmoituksen käsittely on ennalta ehkäisyä ja oppimista vastaavien poikkeamien sattumiselle, työmenetelmien uudelleen arviointia ja yhteisten toimintaohjeiden päivittämistä. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seuraamuksia aiheuttanut tapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisessa. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä työn kehittämisessä on johdolla, mutta jokaisen työntekijän vastuulla on poikkeaman saattaminen näkyviksi.

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 lääkehoidon HaiPro-ilmoituksista 6 kk:n välein.

HaiPro-järjestelmään pääsee Intranetin kautta (säätiön sisäinen tiedotuskanava) tai työpuhelinin ja Ipadeihin ladatun sovelluksen kautta. Puhelimen ja Ipadin Haipron suora ilmoituslinkki ei edellytä sähköpostiin kirjautumista ja Haipron pystyy tekemään myös keikkalaiset ja opiskelijat, joille ei ole avattu säätiön sähköpostia. Näillä toimenpiteillä mahdollistetaan kaikille työpaikalla oleville Haipron tekeminen. Henkilöstö perehdytyksessä on tuotu esiin, että myös läheltä piti-tilanteet raportoidaan, jotta niihin osataan etsiä ratkaisua ennakoidvasti.

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

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 vakavassa vaaratapahtumassa tai uhdassa. Tapahtumatilanne keskustellaan ilmoituksen tehneen työntekijän ja vaaratapahtumassa olleiden henkilöiden kanssa. Mikä asia johti tilanteeseen ja mitä tapahtui ja millä seurauksilla. Vastuuhenkilö vie asian tiedoksi myös Kuurojen Palvelusäätiön toimitusjohtajalle ja palvelujohtajalle. Vastuuhenkilö informoi myös omaisia. Jos tilanne uhkaa asiakkaan tai työntekijän henkeä, ollaan välittömästi yhteydessä hätäkeskukseen 112 avun saamiseksi. Jos ei ole henkeä uhkaava tilanne, mutta tarvitaan kuitenkin lääkäripalveluita, ollaan yhteydessä 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. Alkuseveltelyjen 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. Perehdytyksessä ja yhteisissä palaverissa tuodaan esiin henkilöstölle mahdollisuus vaikuttaa työn sisältöön. Työn lähtökohtana on aina asiakas- ja työturvallisuus.

4.4. Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Haipro-ilmoitukset keskustellaan henkilöstön kanssa yhdessä 2 viikon välein viikkopalaverissa. Pohditaan, mitä olisi voinut tehdä toisin ja miten vastaavalta tilanteelta vältytään. Peilaamme toimintatapoja ja etsimme 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, haittapapahtumat, vaaratilanteet, tapaturmat ja kaltoinkohtelu raportoidaan, sekä analysoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Riskien tunnistaminen ei ole vain kerran vuodessa tapahtuvaa riskienarviointia taulukoissa, vaan riskienarviointia tehdään jatkuvasti arjen työssä. Työyhteisöstä tulee esiin epäkohtia, laatupoikkeamia ja riskejä eri tavoilla, suullisesti suoraan esihenkilölle tai yhteisessä palaverissa, tai Haipro -järjestelmään nimellä tai anonyymisti.

Riskien hallintaa tehdään aktiivisesti koko henkilöstön kanssa. Jokaisella työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus, jos hän havaitsee epäkohtia tai ilmeisiä uhkia työvuoronsa aikana. Tavoitteena on minimoida työntekijään tai ympäristöön liittyviä riskejä, niin että asiakkaat saavat parasta, turvallisinta ja vaikuttavinta hoitoa ja huolenpitoa. Ja työpaikka on turvallinen ja mielekäs jokaiselle työntekijälle.

5.2. Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Valvontalaissa säädetään palvelutuottajan ja palveluyksikön omavalvonnasta ja sen seurannasta, korostaen omaa vastuuta tuottaa asianmukaista ja laadukasta palvelua. Omavalvontasuunnitelma pohjautuu omavalvontaohjelman laatumittareihin ja tavoitteisiin. 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 13.2.2026

Yksikön johtaja Kirsi Latva-aho