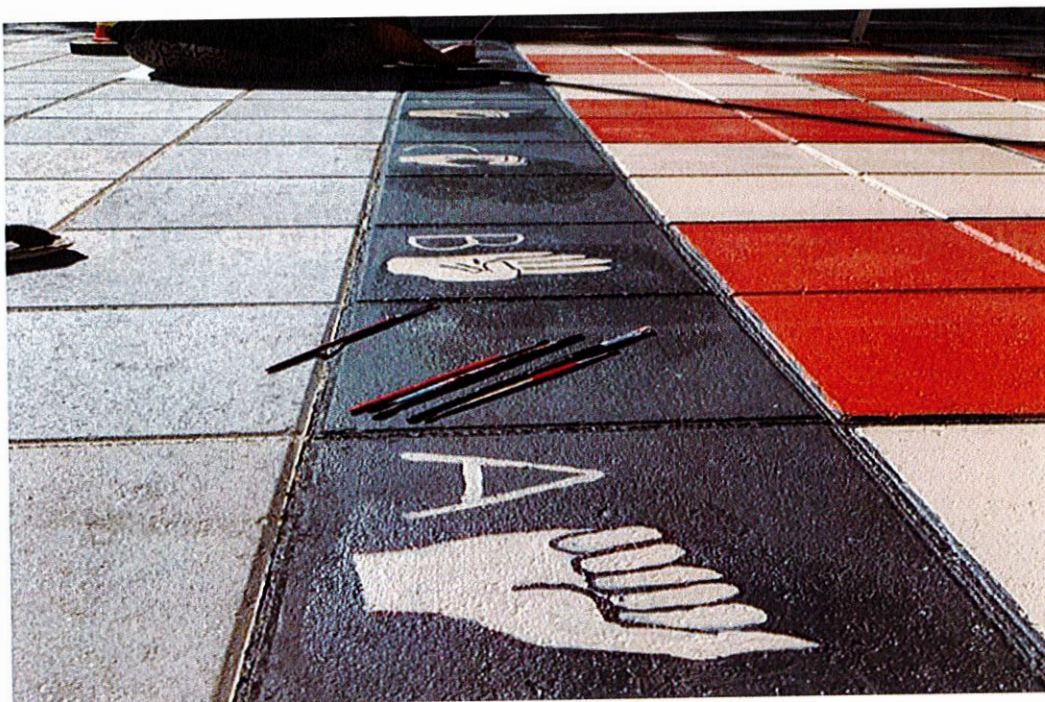




# OMAVALVONTASUUNNITELMA

KUUROJEN PALVELUSÄÄTIÖ sr DÖVAS SERVICESTIFTELSE sr  
PALVELUKESKUS SAMPOLA

Päivitetty 27.8.2025

Kuurojen Palvelusäätiö sr Palvelukeskus Sampola

Brahenkatu 26, 13100 Hämeenlinna

## Sisällys

|       |                                                                                                      |    |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1     | PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....                                                               | 1  |
| 1.1   | Palveluntuottajan perustiedot.....                                                                   | 1  |
| 1.2   | Palveluyksikön perustiedot.....                                                                      | 1  |
| 1.3   | Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....                                               | 1  |
| 1.3.1 | Palvelut .....                                                                                       | 1  |
| 1.3.2 | Toiminta-ajatus, arvomme, toimintaperiaattemme ja hyveemme .....                                     | 2  |
| 2     | ASIAKASTURVALLISUUS.....                                                                             | 3  |
| 2.1   | Palveluiden laadulliset edellytykset.....                                                            | 3  |
| 2.2   | Vastuu palveluiden laadusta .....                                                                    | 7  |
| 2.3   | Asiakkaan asema ja oikeudet .....                                                                    | 8  |
| 2.4   | Muistutusten käsittely.....                                                                          | 12 |
| 2.5   | Henkilöstö.....                                                                                      | 13 |
| 2.6   | Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....                                    | 16 |
| 2.7   | Monialainen yhteistyö ja palveluiden koordinointi.....                                               | 16 |
| 2.8   | Toimitilat ja välineet .....                                                                         | 17 |
| 2.9   | Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....                                | 18 |
| 2.10  | Lääkehoitosuunnitelma .....                                                                          | 20 |
| 2.11  | Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....                                            | 21 |
| 2.12  | Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....                                      | 21 |
| 3     | OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA.....                                                                    | 22 |
| 3.1   | Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen.....                   | 22 |
| 3.2   | Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....            | 22 |
| 3.3   | Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen.....                               | 24 |
| 3.4   | Ostopalvelut – ja jatkuvuudenhallinta .....                                                          | 26 |
| 3.5   | Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....                                                                 | 26 |
| 4     | OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTTAMISEN<br>SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN ..... | 27 |
| 4.1   | Toimeenpano.....                                                                                     | 27 |
| 4.2   | Julkaiseminen, toteuttaminen, seuranta ja päivittäminen .....                                        | 27 |

## **Liitteet**

Liite 1. Asiakkaiden sosiaalivastaavat hyvinvointialueittain



# 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

## 1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Kuurojen Palvelusäätiö sr Y-tunnus 0116651-2

PL 62, Ilkantie 4, 00401 Helsinki

Toimitusjohtaja Anne Puonti 0407521030 [anne.puonti@kpsaatio.fi](mailto:anne.puonti@kpsaatio.fi)

## 1.2 Palveluyksikön perustiedot

Kuurojen Palvelusäätiö sr Y-tunnus 0116651-2 Palvelukeskus Sampola

Brahenkatu 26, 13100 Hämeenlinna

OID-numero 1.2.246.10.1166512.10.3

Toiminnasta vastaa yksikön johtaja Maritta Ilola 040 7411545 [maritta.ilola@kpsaatio.fi](mailto:maritta.ilola@kpsaatio.fi)

## 1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Asiakasryhmät, joille palveluita tuotetaan ovat kuurot, kuurosokeat, muut vammaiset, kommunikaatiossa tukea tarvitsevat, joilla on kehitysvammaisuutta, mielenterveyshaasteita ja autismin kirjon piirteitä.

### 1.3.1 Palvelut

Palvelukeskus Sampola toimii Kanta-Hämeen hyvinvointialueella. Kotiin tuotettavien palvelujen toimintaa on noin 50 km säteellä Hämeenlinnasta asiakkaiden omaa kotiin tai kotipaikalle.

**Ympäri vuorokautinen ja yhteisöllinen asuminen.** Tällä hetkellä ympärivuorokautisessa palveluasumisessa on asiakkaita 15 ja yhteisöllisessä asumisessa asiakkaita on 15. Palvelut tuotetaan palvelukeskus Sampolan tiloissa osoitteessa Brahenkatu 26. Palvelukeskuksen ulkopuolella Sampolan läheisyydessä Sampolan omistamissa tai hallinnoimissa asunnoissa asuu yhteisöllisessä asumisessa 4 asiakasta. Henkilökunta on paikalla ja video puhelimitse saavutettavissa kaikkina vuorokauden aikoina.

**Tukiasuminen.** Tukiasumisen tuntihintaisia asiakkaita on 5. Asiakkaat saavat tukea palvelukeskuksesta 7.30–21 välisenä aikana. Muina aikoina asiakkailla on mahdollisuus saada apua ja tukea hätätilanteissa videopuhelujen kautta palvelukeskuksesta.



**Kotiin tuotettavat palvelut** (ammatillinen apu ja henkilökohtainen avustaminen) tuotetaan vammaispalvelulain mukaan. Ammatillisen avun ja henkilökohtaisen avustamisen asiakkaita 33. Palvelut tuotetaan asiakkaan kotona tai asiakkaan muussa toivomassa paikassa.

**Työ/päivätoiminta.** Sosiaalihuolto- tai kehitysvammalain mukaisessa työ-/päivätoiminnassa on 61 asiakasta. Sosiaalihuoltolain mukainen työllistämistä tukeva toiminnassa 10 työntekijää. Työ/päivätoiminta sekä työllistämistä tukeva toiminta tuotetaan Sampolan omissa tiloissa osoitteessa Brahenkatu 26.

Palvelukeskus tuottaa kaikki asiakkaille tuotetut palvelut itse. Digipalveluita on mahdollisuus hyödyntää yhteydenpidossa tuetun asumisen ja kotiin tuotettavien asiakkaiden kanssa. Erityisesti silloin, kun tulee yllättäen tarvetta saada asiakkaaseen yhteyttä sovittujen kotikäyntien ulkopuolella.

### 1.3.2 Toiminta-ajatus, arvomme, toimintaperiaattemme ja hyveemme

Palvelusäätiön toiminta-ajatuksena on edistää asiakkaiden hyvinvointia, osallisuutta ja yhdenvertaisuutta toteuttamalla yksilöllisiä palveluita viittomakielisessä ympäristössä. Säätiön asiakkaita ovat viittomakieliset, viittomakommunikaatiota käyttävät sekä muut kommunikoinnissa tukea tarvitsevat henkilöt.

#### Arvomme ovat

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

#### Toimintaperiaattemme

- 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.

#### Toimintaamme ohjaavat hyveet ovat

- Huumorintajuisuus
- Joustavuus

- Keskustelevuus
- Vastuullisuus
- Ystävällisyys

## 2 ASIAKASTURVALLISUUS

Palvelukeskus Sampolan omavalvonta tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja parantamista. Omavalvonta on osa asiakasturvallisuustyötä, laatutyötä ja asiakaspalvelua. Palvelukeskus Sampolan omavalvonnalla varmistetaan, että asiakkaan saavat tarpeidensa mukaiset palvelut laadukkaasti ja turvallisesti.

### 2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Laatuvaatimuksia ovat asiakkaiden osallisuus, asukaskokoukset (asiakasraati), kommunikaatio, itsemääräämisoikeus, terveyden- ja sairaanhoito, apuvälineet, palvelun sisältö, kirjaaminen, lääkehoito, omavalvonta, henkilökohtainen apu, yhteistyö, asiakasvarat, hoitajakutsujärjestelmä, salassapito, asunto, ateriat, siivous ja vaatehuolto, henkilöstön osaaminen, ammattitaito ja määrä.

Tavoitteena on tukea asiakkaan itsenäistä selviytymistä, fyysistä ja psyykkistä toimintakykyä sekä sosiaalisten suhteiden ylläpitämistä ja luomista niin palvelukeskuksessa kuin vapaa-ajallaan asiakkaiden omalla äidinkielellä ja kommunikointi tavalla.

Asiakkaiden palveluntarve määritellään yhteistyössä asiakkaan, hänen sosiaalityöntekijänsä ja mahdollisesti omaisten sekä muiden asiakkaan kanssa toimijoiden kanssa palveluntarpeen arvioinnissa. Asiakas voi itse päättää ketkä muut toimijat hänen arviointipalaveriinsa osallistuvat.

Asiakkaan yksilöllisen tuen ja avustamisen tarve kirjataan asiakassuunnitelmaan palvelujen järjestämistä vastuussa olevan hyvinvointialueen asiakasjärjestelmään. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma (asiakassuunnitelma) tarkistetaan säännöllisin väliajoin: asiakassuunnitelmaa tarkistettaessa otetaan huomioon asiakkaan toimintakyvyssä ja elämäntilanteessa tapahtuneet muutokset. Tarkistamisessa arvioidaan myös sitä, miten palveluntuottajan palvelu vastaa asiakkaan tavoitteita.

Työntekijät toteuttavat yhdessä asukkaan kanssa hänelle palvelutarpeen arvioinnin perusteella Sampolassa laadittua palvelujen toteuttamissuunnitelmaa, jossa on huomioitu asiakkaan tarpeet eri elämän osa-alueissa. Viikko-ohjelman avulla tuetaan asukkaan yksilöllisyyttä ja osallisuutta palvelukeskuksen toiminnassa.

Palvelukeskus Sampolan palveluasumisen asiakkaiden toimintakykyä on aloitettu mitata maaliskuusta 2022 alkaen RAI ID-toimintakykymittarilla. Toimintakykyä mitataan ja palveluiden toteuttamissuunnitelma päivitetään RAI:n teon yhteydessä kaksi kertaa vuodessa tai aina kun



asiakkaan tilanne niin vaatii. RAI arviointi toimii asiakkaan toimintakyvyn mittarina ja arvion tuloksien perusteella asiakkaalle asetetaan tavoitteet ja seurataan puoli vuosittain niiden toteutumista. Asiakas osallistuu RAI- arvioinnin tekemiseen aina niin itse halutessaan. RAI- arviointien ja asiakkaiden palvelujen toteuttamissuunnitelmien toteutumista seurataan siihen tarkoitukseen luodulla vuosikellolla.

Palveluiden laatua varmistetaan vuosittain tehtävällä asiakastyytyväisyys kyselyillä. Asiakaskysely tehdään asumispalvelun, työ- ja päivätoiminnan, kotiin tuotettavien palveluiden asiakkaille. Kyselyiden tuloksia käydään läpi yhdessä palvelukeskuksessa ja niiden pohjalta saatujen tietojen mukaan tehdään kehittämistoimenpiteitä laadun parantamiseksi.

**Asiakkaiden tullessa palvelutalo Sampolan** asiakkaaksi heille tehdään yhden kuukauden sisällä palvelujen toteuttamissuunnitelma. Vastaava ohjaaja kertoo uuden asiakkaan jo tiedossa olevat tuentarpeet työryhmälle viikkopalaverissa. Ryhmävastaavien ja ohjaajien välisessä yhteistyössä arvioidaan asiakkaan vuorovaikutus- ja kommunikaatiotaidot, psyykkinen-, kognitiivinen – ja fyysinen toimintakyky sekä päivittäistoiminnot. Havainnot jaetaan muulle työryhmälle viikkopalaverissa, jolloin asiakas saa mahdollisimman pian tarvitsemansa tukitoimet. Asiakkaan tarpeiden tai voimien äkillisesti muuttuessa tehdään erillinen toimintakykyarvio toimintaterapeutin tekemänä. Palveluiden toteuttamissuunnitelman teossa on mukana asiakas, ryhmävastaava ja ohjaaja asumisen sekä työtoiminnan puolelta. Omaiset tai muut läheisesti asiakkaan kanssa tekemisissä olevat henkilöt voivat olla asiakkaan toiveesta arvioinneissa mukana mahdollisuuksien mukaan aloitushaastattelussa, puhelinkeskustelussa tai muulla sovitulla tavalla.

**Työkeskukseen** tulevalle uudelle asiakkaalle järjestetään tutustumiskäynti. Uuden asiakkaan tiedot kirjataan ensitietolomakkeeseen. Asiakas aloittaa 3-4 viikon määräaikaisella kokeilujaksolla tai opintoihin liittyvällä työharjoittelulla. Tänä aikana kartoitetaan asiakkaan taitoja, soveltuvuutta ja toiveita. Kokeilu/harjoittelujakson jälkeen asiakkaan verkosto kokoontuu päättämään jatkosta. Uuden asiakkaan kanssa käydään läpi perehdytyslistan mukainen materiaali ja asiakas valitsee päivätoiminnan tarjottimesta ne oman mielenkiinnon mukaiset ryhmät, joihin haluaa osallistua. Haastattelu, työtaitojen arviointilomake ja mielenkiinnon kohteiden kartoitus tehdään aina. Tarpeen mukaan toimintaterapeutti tekee laajemman työ- ja toimintakyvyn arvioinnin tapaamalla asiakasta 2–5 kertaa sekä yksilö, että ryhmätilanteessa. Arvioinnin työkaluina käytetään erilaisia itsearviointimittareita (esim. Kykyviisari, OSA tai FSQfin), sekä toiminnallisen tilanteen havainnointia (esim. MOHOST). Lisäksi motorista koordinaatiota, visuaalista hahmottamista ja visumotoriikkaa voidaan testata Beery VMI-menetelmällä. Toiminnallinen tilanne valitaan asiakkaan mieltymykset ja työtehtävä huomioiden.

Asiakkaan omat toiveet sekä ohjaajien ja toimintaterapeutin havainnot ovat tärkeässä osassa asiakkaan palveluita, palveluiden toteuttamissuunnitelmaa ja päiväohjelmaa suunniteltaessa. Koko asiakkuuden aikana ollaan tiiviissä yhteistyössä asiakkaan omaisten ja asumispalveluyksikön kanssa.

Työ/päivätoiminnan puolella työn laadun ja sen kehittämisen välineenä käytetään Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunnan (KVANK) tekemää Osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteerin itsearviointityökalua. Itsearviointi toteutetaan työ/päivätoiminnan puolella henkilökunnan kanssa keskustellen ja pohtien. Itsearvioinnin pohjalta asetetaan erilaisia tehtäviä, jotka edelleen kehittävät toimintaa kohti laatukriteereiden mukaista toimintaa.



**Kotiin tuotettavien palveluiden** tavoitteena on tukea asiakkaan mahdollisimman itsenäistä selviytymistä, fyysistä ja psyykkistä toimintakykyä sekä sosiaalisten suhteiden ylläpitämistä ja luomista. Asiakkaat saavat ohjausta ja apua yksilöllisten tarpeiden mukaan, jotka on määritelty asiakkaan ja hyvinvointialueen kanssa yhteistyössä tehdyn palvelusuunnitelmapalaverissa. Tukiasiakkaiden palveluiden toteuttamissuunnitelma päivitetään asiakkaan kanssa puolivuositain tai aiemmin asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa. Kotiin annettavien palveluiden henkilökunta työskentelee arkisin pääasiassa klo 8.00–16.00 välillä. Palvelua on mahdollista saada myös iltaja viikonloppuisin tarpeen niin vaatiessa.

**Henkilökohtaista apua** toteutetaan osalle Sampolan asukkaista. Henkilökohtainen apu mahdollistaa asiakkaan palvelukeskuksen ulkopuolisen vapaa-ajan toiminnan ja harrastuksiin osallistumisen.

**Ateriapalvelujen** tuottaminen siirtyi Työvalmennussäätiö Luotsilta Palvelukeskuksen omaksi toiminnaksi 18.3.2024 alkaen. Palvelukeskuksessa kaikki ateriat valmistetaan Sampolan omassa keittiössä. Ruokahuollosta vastaa erikseen palkattu henkilöstö. Palvelukeskuksen ohjaajat osallistuvat ainoastaan valmiiden aamu- ja iltapalan tuotteiden esille laittoon. Keittiöllä on käytössä Poweresta tuotannonohjausjärjestelmä, jolla saa laskettua aterioiden ravintoarvot ja jolla voidaan varmistaa asiakkaiden monipuolisen ruokavalion ja energiansaanti suosituksien saanti.

Ateriat nautitaan palvelukeskuksen ruokailutilassa. Asiakkaat valitsevat itse mitkä ruokailut he syövät ateriapalvelun kautta. Lounaaseen kuuluu lämpimän ruuan lisäksi runsas salaattipöytä, jälkiruoka, leipä ja ruokajuomana maito, piimä, vesi tai kotikalja. Aterioissa on huomioitu asiakkaiden toiveet, makutottumukset ja erityisruokavaliot. Valittavissa on aina myös kasvisvaihtoehto. Työkeskuksessa työskentelevät, kotonaan, vanhempiensa luona tai muissa asumispalveluyksiköissä asuvat asiakkaat, voivat syödä työpaikkalounaan tai tuoda mukanaan omat eväät, joka on mahdollista nauttia heille nimetyissä taukutiloissa. Ruokailutilanteessa on aina paikalla ohjaaja, joka neuvoa ja avustaa tarvittaessa, esim. oikean määrän, erityisruokavalion ja lautasmallin mukaisen annoksen keräämisessä lautaselle.

Asiakkaita ohjataan terveelliseen ruokavalioon ja avustetaan heidän halutessa myös ruuan valmistuksessa. Asiakkaiden ravinnon saantia seurataan mm. painonmittauksilla, verikokeilla ja yleisellä voinnin tarkkailulla. Ateriapalveluiden tuottamisesta tehty oma ruokahuollon omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään vuosittain.

### **Asiakkaan ja läheisten osallisuus**

Asiakkaiden ja omaisten toiveet ja palautteet palveluista ovat meille tärkeitä palvelukeskuksen toiminnan kehittämisessä. Asiakkaille ja omaisille suunnatut kyselyt toteutetaan vuosittain. Palautekysely on selkokielineen ja viittomakielineen. Kyselystä on tehty viittomakielineen video sekä visuaaliset vastauskortit, jotka helpottavat vastaamista.

Asiakas- ja omaisten kyselyjen tulokset käsitellään palvelukeskuksen henkilökunnan kanssa ja saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Palvelukeskus Sampolassa järjestetään kerran vuodessa yhteinen tapahtuma kaikille asukkaille ja heidän omaisilleen. Henkilökunta tukee asiakkaan ja omaisten välistä yhteydenpitoa. Palvelukeskus Sampolassa ei ole vierailuaikoja, vaan omaiset ja läheiset ovat aina tervetulleita Sampolaan. Omaiset ja ystävät voivat myös yöpyä asiakkaan luona.

### **Palveluille asetetut laatutavoitteet ja mittarit**

Toimimme Kuurojen Palvelusäätiön palvelun laatua ohjaavien periaatteiden mukaisesti.

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 arvojen ja valintojensa mukaista elämää ja hän saa tukea itsemääräämisoikeutensa toteutumiselle.

Mittarit:

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

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

Ei erillistä mittaria. Tulokset näkyvät muiden laatutavoitteiden yhteydessä.

5. Palvelumme ovat jokaiselle asiakkaallemme turvallisia.

Mittarit:

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



## Asiakasturvallisuus

Palvelukeskus Sampolassa asiakasturvallisuus on kaikkien yhteinen asia. Perustan turvallisuudelle luovat riittävät henkilöstöresurssit. Sampolassa työvuorolistat suunnitellaan huolellisesti huomioiden asiakkaiden läsnäolo ja tarpeet. Mahdollisten äkillisten poissaolojen sattuessa pyrimme aina saamaan poissaolevan henkilön tilalle sijaisen. Henkilökunnan läsnäolo on tärkeää asiakkaiden turvallisuuden kannalta. Henkilökunta koostuu sosiaali- ja terveysalan ammattilaisista ja heillä on vahva ammatillinen osaaminen. Työntekijöiltä asiakasturvallisuus edellyttää ammatillisen harkinnan, osaamisen ja ammattitaidon ohella kollektiivista vastuuta. Henkilökunnan ammatilliseen lisäkoulutukseen kiinnitetään huomiota ja koulutuksia suunnitellaan tarpeen mukaan.

Sampolan asiakkaiden kommunikointi perustuu suurelta osin viittomakieleen ja muihin puhetta tukeviin kommunikointi keinoihin. Suurimmalla osalla henkilökunnasta on viittomakielen osaamista ja uuden työntekijän tullessa taloon, hän aloittaa viittomakielen opiskelun välittömästi. Asiakkaiden turvallisuuteen vaikuttaa, että he tulevat ymmärretyksi heidän omalla äidinkielellään ja kommunikointi keinoilla. Sampolan henkilökunta koostuu osittain hyvin pitkäaikaisesta henkilökunnasta ja he tuntevat asiakkaat suhteellisen hyvin. Yhteinen historia, yhteinen kieli ja asiakkaan tuntemus auttaa monissa tilanteissa ymmärtämään asiakkaan tarpeita.

Asiakasturvallisuuteen vaikuttavat tilat ja olosuhteet. Näistä suurimpana ovat asiakasturvallisuuteen vaikuttaa toimivan teknologian ja tietoverkkojen toimivuus. Sampolassa on käytössä Tunstall-asiakasturvallisuus järjestelmä. Järjestelmään kuuluu asiakkaiden käytössä olevat turvarannekkeet. Asiakkaat voivat hälyttää apua rannekkeen avulla aina silloin kun he tarvitsevat apua hätätilanteissa. Tunstall-järjestelmän avulla myös henkilökunta voi lähettää muille työntekijöille kutsun aina silloin, kun he itse tarvitsevat apua asiakastilanteen hoidossa. Asiakasturvallisuuteen liittyvät järjestelmät testataan säännöllisesti ja henkilökunta voi tarvittaessa ottaa välittömästi laitteiden huoltoon. Lisäksi turvallisuuteen vaikuttaa talvella pihojen liukkaus, joka lisää kaatumisen riskiä varsinkin, kun asiakkaiden aistitoiminnot ovat rajalliset. Liukkauden torjuntaan kiinnitetään erityistä huomiota yhteistyössä kiinteistöhuollon kanssa.

Muiden asiakasturvallisuuteen ja/tai palvelulaatuun vaikuttavien asioiden riskit ovat melko pienet asiakasturvallisuuden kannalta. Näitä ovat muun muassa terveydenhuollon aikojen saannin ongelmat, asiakkaan oma tahto voi olla ristiriidassa riittävän ravinnon kanssa, sijaisten osaaminen/asiakkaiden tuntemus, henkilöstön vallankäyttö – liian tiukat säännöt, asiakkaiden väliset suhteet – riidat ja aggressiivisuus muita kohtaan ja asiakkaiden liikkuminen yksin pimeään aikaan. Lääkehoitoon liittyvät riskit on selvitetty lääkehoidon suunnitelmassa. Sampolan valmiussuunnitelmaan on kirjattu muut mahdolliset riskit ja vaaratilanteet.

## 2.2 Vastuu palveluiden laadusta

Sampolan palvelukeskusvastaavana toimii Maritta Ilola ja hän vastaa kokonaisuudessaan yksikön toiminnasta. Palvelutalossa lähiesimiehenä toimii Raila Rautaparta, hänen alaisuudessaan toimii ryhmävastaavat Kirsi Lustig ja Sari Hallanaro, jotka ohjaavat käytännön arjen ohjaustyötä palvelutalossa.



Työkeskuksessa lähiesimiehenä sosiaalihuoltolain mukaisessa työllistämistä tukevassa toiminnassa toimii vastaava työvalmentaja Kimmo Uschanoff ja työ/päivätoiminnassa ryhmävastaavana ja lähiesimiehenä toimii toimintaterapeutti Noemi Olmedo-Jokiranta.

Keittiön toiminnasta vastaa keittiövastaava Toni Tamminen.

Vastuuhenkilöt kokoontuvat viikoittain ohjausryhmässä, jossa käydään vastuisiin, palvelutoimintaan ja kehittämiseen liittyviä asioita säännöllisesti.

## 2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Useimmiten uusi asiakas tulee Palvelukeskus Sampolaan asiakkaan oman hyvinvointialueen yhteydenoton kautta. Palveluihin voi hakeutua myös suoraan, omaisten tai koulun yhteydenoton kautta, jolloin annamme jatko-ohjeet oman hyvinvointialueen vammaissosiaalityöntekijän yhteydenottamiseen ja palveluiden tarpeen arviointikeskustelun varaamiseen.

### Arvolähtöinen palvelujen toteuttamissuunnitelma

Palvelujen toteuttamissuunnitelma on runko asukkaan saamalle palvelulle, hoidolle, avulle ja ohjaukselle. Palvelujen toteuttamissuunnitelma laaditaan asiakkaan kanssa yhden kuukauden sisällä palvelujen alkamisesta yhdessä ryhmävastaavan, oman ryhmän ohjaajien ja työ- ja päivätoiminnan ohjaajan kanssa. Vastaava ohjaaja ja päivä- ja työtoiminnan ryhmävastaava/toimintaterapeutti ovat mukana suunnitelman teossa tarvittaessa. Omaiset- ja läheiset voivat osallistua suunnitelman tekoon asiakkaan niin halutessa. Suunnitelman tekeminen alkaa miettimällä asiakkaalle tärkeitä ja merkityksellisiä asioita. Mietitään yhdessä mitä ne ovat ja mitä asiakas voi itse tehdä niiden toteutumiseksi. Mietitään myös, kuinka ohjaajat voivat olla mukana tukemassa tärkeiden asioiden toteutumista asiakkaan elämässä, sekä millaisia palveluja asiakas tarvitsee niiden toteutumiselle.

Apuna suunnitelman tekemisessä voidaan käyttää arvoanalyysin tekemistä, sekä muita visuaalisia kuvallisia materiaaleja, joiden kautta asiakkaan osallisuus saadaan suunnitelmaan vahvistettua ja eri vaihtoehtoja tilanteissa esille tuoduksi.

Suunnitelma laaditaan arvolähtöistä ohjausmenetelmää käyttäen ja asiakkaan oma osallisuus on tärkeää palveluja mietittäessä. Siinä kohdataan asiakas tasa-arvoisena kumppanina, aktivoidaan kokeilemaan muutoksia, annetaan vaihtoehtoja ja tuetaan päätöksentekoa sekä oman näköistä elämää.

Arvolähtöisessä ohjaustyössä vahvistetaan asiakkaita sellaista elämää, jota hän todella haluaa elää. Suunnitelmaa tehdessä mietitään mitkä asiat antavat elämälle merkityksen, ovat tärkeitä sekä millaisia tekoja pitäisi tehdä että voi vaikuttaa omaan elämään arvojen mukaisten tekojen kautta.

Moniammatillisen työyhteisön viikkopalavereissa tuodaan esille asiakkaiden RAI-arviointien ajankohdat ja keskustellaan RAI-arvioinnissa ja palveluiden toteuttamissuunnitelmapalavereissa nousseista asioista. Näillä toimintatavoilla varmistetaan, että palveluyksikön henkilökunta toimii asiakkaiden kanssa laadittavien suunnitelmien mukaisesti.



Asiakkaiden tarvittaessa säännöllistä ohjauksellista tukea, voidaan heidän kanssaan sopia vakituinen ohjausaika esimerkiksi kodin siisteyteen liittyen, jolloin ohjaaja tulevat auttamaan asiakasta kodinhoidollisissa asioissa. Tehtävä merkitään ylös asiakastietojärjestelmän sähköiseen kalenteriin, josta ohjaajat kuittaavat työn tehdyksi ja samalla asiakkaan tarvitsemasta sekä saadusta tuesta tulee merkintä asiakkaan asiakastietoihin. Näin varmennetaan asiakkaan saama riittävä tuki kyseisessä palvelussa. Vastaava ohjaaja yhdessä ryhmävastaavien ja ohjaajien kanssa vastaa palveluiden toteuttamissuunnitelmien mukaisen palvelun toteutumisesta asiakkaille.

Työ- ja päivätoiminnan asiakkaille tehdään palvelujen toteuttamissuunnitelma koskien työ- ja päivätoiminnassa olemista. Työ- ja päivätoiminnan ryhmävastaava seuraa omien asiakkaidensa palveluiden toteuttamissuunnitelmien säännöllistä päivittämistä vuosikellon avulla.

### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Palvelukeskus Sampolan palvelujen lähtökohtana on asiakkaiden itsemääräämisoikeuden sekä omannäköisen elämän toteutuminen ja vahvistaminen arjen toiminnoissa. Asiakkaan omat toiveet ja tärkeät asiat kirjataan palvelujen toteuttamissuunnitelmaan.

Palvelutalossa jokaisella asiakkaalla on oma vuokra-asunto, jonne hän saa apua palvelujen toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Asiakas itse päättää ottaako hän ohjausta ja tukea vastaan. Asiakasta kuitenkin motivoidaan ottamaan ohjausta vastaan, koska sillä tuetaan ja varmistetaan asiakkaan turvallinen arki. Asiakas sisustaa asunnon yhdessä omaisten ja työntekijöiden tukemana mieleisekseen. Työntekijät kunnioittavat ja tukevat asiakkaan päätäntävaltaa asumiseen. Asiakkailta on vapaa liikkumisoikeus ja asiakkaan toivomuksia oman näköisen arjen toteutumiseksi tuetaan.

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

Arkisin palvelutalon asukkaat pääsääntöisesti osallistuvat työkeskuksen puolella tapahtuvaan työ- ja päivätoimintaan. Työ- ja päivätoiminta-ajat on määritelty yhdessä asiakkaan kanssa hänen toimintakykynsä huomioiden. Asiakkaan päiväohjelman sisällöt suunnitellaan asiakkaan toiveiden mukaisesti, jotka selvitetään palautekeskusteluilla ja kyselyillä. Iltaisin ja viikonloppuisin palvelutalon puolella järjestetään erilaista vapaa-ajantoimintaa ja retkiä joihin asukas voi osallistua oman kiinnostuksen mukaan.

Sampolassa asiakkaita kannustetaan aloitteellisuuteen ja palautetta kerätään jatkuvasti kiinnostamalla asiakkaiden mielipiteistä ja kuuntelemalla asiakkaiden ehdotuksia. Asiakkaiden yhteisöllisyyttä tuetaan järjestämällä erilaisia yhteisiä tapahtumia ja toimintaa, joita suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa. Sekä asumisessa että työ- ja päivätoiminnan puolella on perustettu asiakasraadit, jotka yhdessä henkilöstön kanssa edistävät asiakaslähtöisen toiminnan kehittämistä. Asukasraatien tavoitteena on tukea asiakkaan osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia toimintojen kehittämisessä. Asukkaista koostuva asiakasraati ja heidän vetämiä asiakaskokouksia järjestetään palvelutalossa ja työ- ja päivätoiminnassa kuusi kertaa vuodessa. Yksi näistä kerroista on koko talon yhteinen kokous. Työ- ja päivätoiminnan



asiakasraadissa on mukana edustajat jokaiselta työtoimintaosastolta. Asiakasraatien ja asiakaskokouksien toteutumista seurataan vuosikellolla.

Sampolassa ei tehdä rajoitustoimenpiteitä eikä käytössä ole rajoittavia välineitä, jotka rajaavat itsemääräämisoikeutta. Haasteellisissa asiakastilanteissa korostetaan ennaltaehkäisyä ja henkilöstön osaamista näissä tilanteissa.

Palvelukeskus Sampolan palvelut ovat viittomakielisiä mikä takaa, että asiakkaille on mahdollisuus ilmaista omia toiveitaan ja tulla ymmärretyksi omalla äidinkielellään. Käytössä on myös vaihtoehtoiset kommunikointitavat, jotka vahvistavat kommunikointia ympäristön kanssa.

### **Asiakkaiden raha-asioiden hoito**

Lähes kaikilla palvelutalon asiakkaista on edunvalvoja. Uuden asiakkaan tullessa palveluihin varmistetaan edunvalvonnan laajuus sekä omaisedunvalvojien virallinen asema asiakkaan asioiden hoidossa. Palvelutalon asiakkaiden raha-asioiden hoitamisesta tehdään asiakkaan kanssa asiakasvaraohjeistus edunvalvojan kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta. Ohjeistuksessa määritellään, kuinka asiakas haluaa häntä tuettavan raha-asioiden hoidossa. Sampolan sosiaaliohjaaja on yhteydessä edunvalvojiin asiakkaiden tarpeiden mukaisesti ja tarvittaessa on yhteydessä asiakkaan sosiaalityöhön ja digi- ja väestötietoviranomaisiin edunvalvonnan asianmukaisen toteutumisen varmistamiseksi.

Osa asiakkaista huolehtii raha-asioista itsenäisesti edunvalvojan lähettäessä käyttövarat viikoittain asiakkaan käyttövaratilille. Sosiaaliohjaaja tukee asiakkaita isompien hankintojen yhteydessä olemalla asiakkaan kanssa yhteydessä edunvalvojan ja ohjaajat tukemalla asiakasta ostoksien teossa. Asiakas huolehtii myös näissä asioinneissa raha-asioista itsenäisesti.

Enemmän raha-asioissa tukea tarvitsevat asiakkaat voivat säilyttää lompakkoa, jossa pankkikortti ja mahdolliset rahavarat ovat yksilöllisessä lukitussa lokerossa, johon vain asiakkaalla itsellään on avain. Asiakkaan lähtiessä ohjaajan tukemana kauppaan, he ottavat lompakon mukaan rahalokerikosta. Rahan käytöstä pidetään lompakkokirjanpitoa DomaCare-asiakastietojärjestelmässä. Lompakkokirjanpitoon merkitään välittömästi käynnin jälkeen mahdolliset automaattinostot ja kauppaostokset sekä mahdollinen asiakasvaraohjeistuksen mukainen viikkoraha. Lompakkokirjanpitoon tekee kaksoistarkastuksen se työntekijä joka seuraavalla kerralla asiakkaan kanssa asioi. Lisäksi yksikön johtaja tekee kaksi kertaa vuodessa tarkastuksen, joissa tarkistetaan lompakkojen ja lompakkokirjanpidon täsmäys.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

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

Palvelukeskus Sampolan ohjaustyö perustuu arvolähtöisen toiminnan periaatteisiin, jotka pohjautuvat kognitiiviseen käyttäytymisterapiaan. Lähtökohtana ovat yksilön arvot ja tavoitteet. Arvolähtöisessä asiakastyössä asiakkaan ja työntekijän asema on tasa-arvoinen. Henkilöstöä koulutetaan hyväksyvään ja joustavaan asiakkaiden kohtaamiseen asiakkaan omaa vuorovaikutustapaa käyttäen.



Uuden työntekijän perehdytyksessä korostetaan erityisesti palvelukeskuksen työskentely- ja toimintatapaa. Se on ammatillista ja kuntouttavaa sekä asiakasta kunnioittavaa, ystävällistä ja asiakkaan itsenäistä päätäntävaltaa tukevaa. Jokainen työntekijä toimii esimerkkinä uudelle työntekijälle, kuinka asiakasta kohdellaan hyvin. Yhteisissä keskusteluissa ja palaverissa puhutaan asiakkaista kunnioittavasti, itsenäisinä ja päätäntävaltaisina henkilöinä.

### **Terveystenhoito**

Palvelukeskus Sampolassa on kaksi sairaanhoitajaa, jotka vastaavat asiakkaiden kiireellisen ja kiireettömän sairaanhoidon sekä suun tervetystenhuoltoon liittyvien asioiden hoidosta. Asumissammossa työskentelee yksi sairaanhoitaja ja kotiin tuotettavissa palveluissa yksi sairaanhoitaja.

Kiireetön sairaanhoito; asiakkaita käytetään lääkärisä vuosittaisilla kontrollikäynneillä tai tarpeen mukaan. Asiakkaat käyttävät pääasiassa perustervetystenhuollon palveluja. Osalla asiakkaista on hoitokontakti erikoissairaanhoitoon. Halutessaan asiakkaat voivat käyttää myös yksityisen tervetystenhuollon palveluja. Perustervetystenhuollossa ei tällä hetkellä ole nimettynä palvelutalolle omaa lääkäriä, vaan asiakkaat käyttävät Hämeenlinnan pääterveysaseman lääkäreiden palveluja. Palvelukeskus Sampolalle on nimetty oma sairaanhoitaja Hämeenlinnan pääterveysasemalta, jonka kautta hoidetaan esim. lääkelistojen päivitykset, lääkeresepien uusinnat, kontrollikäyntien ja kontrollilaboratorioiden varaukset. (Sairaanhoitaja Marjaana Seppälä, p. 050 440 0214)

Kiireellinen hoito; Jos asiakas tarvitsee välitöntä lääkärin hoitoa, tulee virka-aikana ottaa ensimmäiseksi yhteys omaan terveysasemaan ja yrittää saada asiakas näin hoitoon. Jos lääkäriaikoja ei saa, ja asiakkaan tilanne niin vaatii, soitetaan 1.10.2024 alkaen Kanta-Hämeen alueella vammaispuvelun asumisyksiköihin ja heidän tukiasumiseen toimintansa laajentaneeseen GerBiili- hoidonkartoitusyksikköön. GerBiilistä tullaan Sampolaan tai asiakkaan kotiin tarkistamaan asiakkaan vointi ja tekemään hoidon kartoitus, ottamaan tarvittavia laboratoriokokeita, aloittamaan lääkitys sekä pieniä hoitotoimenpiteitä kuten haavojen ompelua. GerBiili ei kuljeta asiakkaita, mutta he hankkivat kuljetuksen sairaalaan tarvittaessa. Puhelun aikana he tekevät tilannekartoituksen ja tilaavat tarvittaessa ambulanssin hakemaan asiakkaan suoraan yhteispäivystykseen. Yhteispäivystys sijaitsee Kanta-Hämeen keskussairaalassa. Akuuttien sairastapausten hoitaminen ja niiden järjestely on aina vuorossa olevan ohjaajan vastuulla.

Akuuteissa kiireellisissä hoitoa vaativissa tilanteissa soitetaan 112.

Hammaslääkäri; Asiakkaiden hammastarkastuksista huolehditaan säännöllisin väliajoin. Sairaanhoitajat huolehtivat, että asiakkaan säännöllinen suu- ja hammashoito toteutuu. Suun tervetystenhoitoon liittyvät ajat varataan Hämeenlinnan kaupungin hammashoidon keskitetystä ajanvarauksesta.

Näöntarkastukset; Asiakkaiden näöntarkastuksista huolehditaan aina tarpeen mukaan. Silmälaseja käyttävät asiakkaat käyvät säännöllisissä näöntarkastuksissa optikolla tai silmälääkärillä. Muille asiakkaille varataan näöntarkastus tarpeen vaatiessa.

Muut säännölliset seurannat, kuten mammografia, papa-koe, tahdistimen tarkistus, uniapneamaskikontrolli yms. huolehditaan sitä mukaa kuin kutsuja näihin tulee.



## Sosiaaliasiavastaava

Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, jonka tehtävä on neuvoa sosiaalihuollon asiakkaita ja heidän omaisiaan lakien soveltamiseen ja asiakkaiden oikeuksiin liittyen.

Sosiaaliasiavastaavan palvelu on asiakkaille maksutonta. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutukseen on vastattava kohtuullisessa ajassa sen tekemisestä.

## Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Palvelualue Hattula, Hausjärvi, Hämeenlinna, Janakkala

Sosiaaliasiavastaavaan yhteys puhelimitse, sähköpostitse tai jättämällä yhteydenottopyynnön tekstiviestitse.

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavana toimii Satu Loippo.

Sosiaaliasiavastaavan sähköpostiosoite: [satu.loippo@omahame.fi](mailto:satu.loippo@omahame.fi)

Sosiaaliasiavastaavan tapaamisesta sovitaan erikseen.

Puhelin Sosiaaliasiavastaavan takaisinsoittopalvelu [036 293 210](tel:036293210)

Yhteydenottopyyntö tekstiviestitse (numeroon ei ole mahdollista soittaa tai laittaa multimediaviestejä). [040 629 6190](tel:0406296190)

Muiden kuin Kanta-Hämeen hyvinvointi alueen asiakkaiden oman hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot ilmoitettu liitteenä omavalvontasuunnitelman lopuksi. Kaikkien asiakkaiden sosiaalivastaavien nimet ovat myös yleisillä ilmoitustauluilla.

## **Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista:**

Kuluttajaneuvonta opastaa kuluttajia ja yrityksiä kuluttajaoikeudellisissa ongelma- ja riitatilanteissa. Selviteltävissä riitatapauksissa kuluttajaneuvonnassa pyritään siihen, että osapuolet pääsevät sovintoratkaisuun.

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu puh. 09 5110 1200,

lisätietoja: Kuluttajaneuvonta - Kilpailu- ja kuluttajavirasto

## **2.4 Muistutusten käsittely**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihooltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle.

Palvelukeskus Sampolassa muistutus käsitellään yksikön johtajan ja palvelujohtajan toimesta. Muistutus käsitellään kahden viikon kuluessa ja tieto muistutuksen käsittelystä toimitetaan asiakkaalle käsittelyn jälkeen mahdollisimman pian. Tieto käsittelystä ja tehdyistä päätöksistä tuodaan säätiön keskustoimiston johtoryhmään.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § mukaan sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisinä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Edellä tarkoitetun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Ilmoitus tehdään kirjallisena ja toimitetaan yksikön johtajalle, joka vastaa ilmoituksen eteenpäin toimittamisesta laissa määritellyllä tavalla asiakkaille, omaisille ja viranomaisille. Ilmoitus toimitetaan myös tiedoksi toimitusjohtajalle. Muistutuksessa ilmi tulleet epäkohdat käsitellään myös henkilöstön kesken ja pohditaan yhdessä mitkä ovat johtaneet muistutuksen syntymiseen ja kuinka jatkossa toimintaa voidaan parantaa ja kehittää. Uudistukset ja korjaukset kirjataan tarvittaessa omavalvontasuunnitelmaan.

Muistutuksen vastaanottajat Kuurojen Palvelusäätiö sr, Palvelukeskus Sampola:

Palvelukeskus Sampola yksikön johtaja Maritta Ilola, maritta.ilola@kpsaatio.fi tai puh. 040 7411545

## 2.5 Henkilöstö

Palvelukeskus Sampolassa on yhteensä 33 vakituista työntekijää. Ohjaajien monipuolinen ammatillinen osaaminen mahdollistaa asiakkaiden tarpeiden kokonaisvaltaisen huomioimisen. Palvelukeskuskohtaiseen henkilöstörakenteeseen vaikuttaa asiakkaiden toimintakyky ja ohjauksen sisällölliset tarpeet.

Palvelukeskus Sampolan yksikön johtajana toimii Maritta Ilola. koulutukseltaan sairaanhoitaja Yamk Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen, yhteiskuntatieteiden kandidaatti pääaineena sosiaalityö sekä AmO.

### Toimisto, myynti

- Myyntireskontra, koulutukseltaan yo-merkonomi

### Palvelutalo Sampolan henkilökunta

- Vastaava ohjaaja koulutukseltaan lähihoitaja, ohjaustoiminnan artonomi (AMK) ja AmO, JYEAT, sosionomiopiskelija
- Kaksi amk-tutkinnon suorittanutta /ryhmävastaavaa, jotka ovat koulutukseltaan sairaanhoitaja (AMK) ja sosionomi.



- 3 kokopäivästä ja 10 osa-aikaista ohjaajaa (joista kuusi 50 % ja yksi 60 % ja kolme 80 % täydestä työajasta) Koulutukseltaan 12 sosiaali- ja terveysalan perustutkintoa ja yksi sosionomi (AMK).
- Lisäksi palvelutalossa oppisopimuksella opiskelee yksi henkilö lähihoitajaksi.

### **Kotiin annettavat Palvelut**

- Yksi sairaanhoitaja (AMK)
- Kaksi ohjaajaa, koulutuksena sosiaali- ja terveysalan perustutkinto ( joista yksi 50% täydestä työajasta)
- Yksi ohjausalan perustutkinnon suorittanut tulkkiopiskelija (60% täydestä työajasta)
- Kaksi määräaikaista avustajaa

### **Työkeskus Sampolan henkilökunta**

- Vastaava työvalmentaja, koulutuksenaan teknisen alan ammattitutkinto, sosiaali- ja terveysalan perustutkinto, tuotantomestariutkinto, työvalmentajatutkinto sekä

#### **JEAT**

- Ryhmävastaava, toimintaterapeutti koulutukseltaan toimintaterapeutti amk, LEAT, lähihoitaja, sihteerin at, matkailualan pt
- 1 työvalmentaja, koulutuksenaan puuteknikko ja työvalmentajan tutkinto
- 6 kokopäiväistä ohjaajaa koulutuksenaan 1 ohjaustoiminnan artemi (AMK) ja vk-tulkki, 3 ohjausalan tutkintoa, 2 sosiaali- ja terveysalan perustutkintoa.
- Keittiössä työskentelee yksi keittiö vastaava ja työvalmentaja

Asukkaiden henkilökohtaisen avun tehtäviä hoitavat tuntityöntekijät ja määräaikaiset avustajat sekä yksi Sampolan oma ohjaaja.

Sijaisia pyritään saamaan aina, kun tulee sairaustapauksia sekä suunnitellusti loma-ajolle. Sijaisena toimivat henkilöt voivat olla koulutukseltaan lähihoitajia, sosionomeja, kuntoutuksen ohjaajia, viittomakielen ohjaajia ja alan opiskelijoita, joilla on riittävä määrä opintoja suoritettuna. Emme käytä vuokratyövoimaa, vaan sijaiset ovat meidän omia runkosopimuksellamme olevia tuntityöntekijöitä. Sijaisia on mahdollista käyttää aina tarvittaessa. Viime aikoina sijaisten saaminen on ollut haasteellisempaa kuin aiemmin. Sijaisten käytöllä pyritään varmistamaan, että henkilöstöä on aina riittävästi paikalla. Tarvittaessa ohjaajat joustavat työvuoroissa, esim. tekemällä pidempiä työvuoroja, jotta työntekijämäärä on riittävä.

Kotiin annettavissa palveluissa työskentelee äkillisissä sairastapauksissa sekä ennalta tiedetyillä retkillä sovitusti sijaisina asumispalvelun ohjaajia. Useat asumispalvelun ohjaajat ovat, työnkierrollisesti työskennelleet aiemmin kotiin annettavissa palveluissa, joten heistä useat ovat palveluasumisen ulkopuolella asuville pitkäaikaisille asiakkaille entuudestaan tuttuja.

## Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palvelukeskus Sampolassa noudatetaan yksityisen sosiaalialan työehtosopimusta. Työntekijöiden palkkaus määräytyy tes:n mukaisesti. Työntekijän rekrytoinnissa noudatetaan säätiön rekrytointiohjetta.

Rekrytoinnissa kiinnitetään erityisesti huomiota työntekijän sopivuuteen Palvelukeskus Sampolaan. Perusvaatimuksena on sosiaali- tai terveydenhuollon peruskoulutus. Työ/päivätoiminnan puolella korostuu ohjaajien ohjaukselliset ja erityisosaaminen osastoista riippuen. Työnhakijalta toivotaan viittomakielentaitoa tai edellytetään viittomakielen opiskelua. Eduksi katsotaan työnhakijan kokemus, kiinnostus ja halu työskennellä kehitysvammaisten ja viittomakielisten ja muuta kommunikaatiotukea tarvitsevien parissa. Palvelukeskus Sampolassa tehtävä työ on itsenäistä ja vastuullista. Asumispalveluissa työ on asiakkaan kotona tehtävää ohjaustyötä.

Työntekijöiltä vaaditaan rikostausta ote iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa toimimiseen. Työpaikkailmoituksessa tuodaan esille tehtävänkuvaus tarkemmin. Työnhakijan koulutustausta tarkistetaan aina Suosikki- tai Terhikki-rekisteristä jo hakuvaiheessa. Työnhakijan soveltuvuudella on merkitystä valintaa tehdessä.

## Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutukset

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

Kuurojen Palvelusäätiössä on käytössä LoVe- verkko-oppimisympäristö, jonka koulutustarjontaa hyödynnetään täydennyskoulutuksissa lääke- ja tietosuojakoulutusten osalta. Henkilöstö osallistuu ensiapu- ja sammutuskoulutuksiin säännöllisesti kahden-kolmen vuoden välein. Täydennyskoulutusten määrää seurataan TyövuoroVelhon ohjelman ja Mepco HRM työntekijöitä koskevan järjestelmän kautta.

Uuden työntekijän aloittaessa työn Palvelukeskus Sampolassa varataan hänen perehdytykseensä riittäväsi aikaa. Uusi työntekijä toimii muiden työntekijöiden kanssa aamu- ja iltavuorossa useamman päivän. Kun uusi työntekijä itse ja muut Sampolan työntekijä arvioivat, että työntekijällä on jo riittävästi tietoa ja osaamista, voi hän toimia vuorossa itsenäisesti. Palvelukeskus Sampolassa on perehdytyksen muistilista, jossa kuvataan kaikki ne asiat, jotka tulee kertoa ja opastaa uudelle työntekijälle. Muistilistaan merkitään, milloin asia on käyty läpi. Uuden työntekijän kanssa käydään yhdessä läpi Sampolan omavalvontasuunnitelma, turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat sekä lääkehoitosuunnitelma. Työntekijän perehdytykseen osallistuvat kaikki palvelukeskuksen työntekijät. Päävastuu perehdytyksen toteutumisesta on kulloinkin erikseen nimetyllä vastuu ohjaajalla ja työntekijän lähiesimiehellä.



Työkeskuksen ohjaajilla on oma perehdytysuunnitelma, jossa käydään läpi toimintamallit ja vastuualueet. Työkeskuksessa on käytössä perehdytyskansiot sekä toimihenkilöille että työkeskustyöntekijöille.

Kuurojen Palvelusäätiössä on yhteinen koulutussuunnitelma, joka kootaan henkilöstön esittämien koulutustarpeiden pohjalta vuosittain. Kuurojen palvelusäätiö tuottaa työntekijöiden toiveiden pohjalta monipuolia etäkoulutuspäiviä ja luentoja säätiön oman Intranetin kautta puhuttuna ja viitottuna.

## 2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Palvelukeskusvastaava ja vastaava ohjaaja vastaavat työvuorosuunnittelusta sovittujen periaatteiden mukaan. Käytössä olevaan työvuorosuunnitteluohjelmaan on luotu arvot sopivaan henkilöstömäärään työvuoroon nähden. Ohjelma näyttää jokaisen vuoron kohdalta onko suunniteltu henkilömäärä annettuihin määriin nähden oikea. Sapolassa palveluasumisen puolella on käytössä autonominen työvuorosuunnittelu.

Suunniteltujen työvuorojen toteutumista ja riittävyyttä seurataan päivittäin. Sijaisia käytetään aina yllättävissä sairaustapauksissa sekä suunnitellusti ohjaajien loma-aikoina. Sijaisten käytöllä pyritään varmistamaan, että henkilöstöä on aina riittävästi paikalla ja voidaan turvata asiakkaiden saama palvelu. Tarvittaessa ohjaajat joustavat työvuoroissa, esim. tekemällä pidempiä työvuoroja, jotta työntekijämäärä on riittävä.

Akuutissa henkilöstö pulassa toimitaan valmiussuunnitelman mukaisesti siten, että toimintoja supistetaan ja asumispalvelun toiminnot turvataan työkeskusohjaajien siirtyessä töihin asumispalvelun puolelle.

## 2.7 Monialainen yhteistyö ja palveluiden koordinointi

Palvelukeskus Sampolan asiakkaat tulevat kotikunnistaan eri puolilta Suomea. Yhteistyö hyvinvointialueiden kanssa sujuu pääasiassa hyvin. Asiakasta koskevat palaverit järjestetään säännöllisesti yleensä vuosittain. Palaveri voi olla harvemmin, jos hyvinvointialue sitä toivoo. Lisäksi palaveri järjestetään aina, jos joku osapuoli sitä toivoo tai asiakkaan tilanteen muuttuessa.

Asiakkaan palveluja koskevassa kokouksessa on mukana vähintään asiakas itse, tulkki, kotikunnan edustaja sekä Palvelukeskus Sampolan edustajat. Kokouksiin voivat osallistua asiakkaan luvalla myös asiakkaan omaiset, edunvalvoja tai muita asiakkaan palveluverkostoon kuuluvia toimijoita.

Asiakkaan ymmärtämisen ja ymmärretyksi tulemisen, viittomakielisen asiakkaan oikeusturvan toteutumiseksi paikalle järjestetään aina viittomakielen tulkki. Asiakkaalta pyydetään lupa tietojen luovuttamiseen tai käsittelyyn verkostossa. Yhteistyö ja tiedonkulku omaisten kanssa sovitaan aina asiakaskohtaisesti ja asiakkaan luvalla.

Asiakkaiden kanssa yhteistyötä heidän asioiden hoitamiseksi tehdään myös fysioterapeuttien ja apuvälinekeskusten kanssa. Fysioterapeutit voivat käydä Sampolan kuntosalilla antamassa fysioterapiaa, jossa ohjaajat ovat mukana, jotta voivat toteuttaa yhdenmukaista linjaa asiakkaan kuntoutumisessa.

Lisäksi yhteistyötä tehdään erikoissairaanhoidon eri ammattilaisten, puheterapeuttien, lastensuojelun ja lastensuojelun jälkihuollon, erilaisten yhdistysten, oppilaitosten, työ- ja elinkenoelämän toimijoiden, alihankintayritysten ja muiden vammaispalvelualan toimijoiden kanssa niin yksittäisen asiakkaan, kuin asiakasryhmänkin kohdalla.

Palvelukeskus Sampolassa tehdään yhteistyötä kuntien viranomaisten kanssa mm. yhteistyöpalavereiden ja tarkastuskäyntien osalta. Viranomaisohjeet käsitellään palvelukeskuksen henkilöstöpalavereissa, jotta tietoa ohjeistuksista saavuttaa kaikki työntekijät.

## 2.8 Toimitilat ja välineet

Palvelukeskus Sampolan 2005 valmisteiden tilojen suunnittelussa on kiinnitetty huomiota esteettömyyteen ja soveltuvuuteen viittomakielisille ja kuulo- ja näkövammaisille asiakkaille. Tilat muodostuvat palvelutalosta ja työkeskuksen työtiloista. Sen lisäksi on yhteinen ruokasali ja toimistotiloja sekä teknisiä tiloja. Palvelutalossa on 20 asuntoa ja yksi seitsemän asuinhuoneen ryhmäasunto yhteiskeittiöllä sekä tukiasuntoja palvelukeskuksen ulkopuolella. Asiakkaiden yhteisiä tiloja ovat kerhohuone, kuntosali, luova- ja aistihuone. Iltaisin tapahtumia järjestetään myös päivätoimintatiloissa. Esteetön oleskelupiha mahdollistaa vapaa-ajan yhdessäolon ja erilaiset harrastetoiminnot ulkona. Lisäksi meillä on kesällä 2023 valmistunut monikäyttöinen ryhmätoimintatila, joka on helposti muokattavissa eri käyttötarkoituksiin.

Vapaa-ajan toimintoihin Palvelukeskus Sampolassa on käytettävissä monenlaisia tiloja. Sampolasta löytyy nykyaikainen kuntosali, joiden laitteita on helppo käyttää itsenäisesti perehdytyksen jälkeen tai ohjaajan kanssa yhdessä. Sampolasta löytyy myös biljardipöytä sekä useita konsoli- ja lautapelejä. Päivätoiminnan aukioloaikojen ulkopuolella päivätoiminnan uudessa ryhmätoiminnan tilassa voi isolla kosketustaulutelevisio Yetillä pelata tai etsiä yhdessä tietoa asiakasta kiinnostavasta asiasta. Vanhan päivätoiminnan tilassa on myös mahdollisuus laulaa karaokea.

Työkeskuksen puolella on kuusi erillistä työ/toimintaosastoa kahdessa kerroksessa.

- Puu- ja pintakäsittelyosasto
- Pakkaus- ja tekstiiliosasto
- Alihankinta- ja sitomo-osasto
- Kokoonpano- ja harjatyöosasto
- Verhoomo- ja ompelimo -osasto
- Huolto- ja ulkotyöosasto
- Kaksi päivätoimintaan tarkoitettua tilaa



Työosastojen työkalut ja konekanta on nykysäännösten mukaisia ja mm. työturvallisuutta valvotaan yhdessä työterveyshuollon kanssa.

Osaan asuntoja ja toimintatiloja on asennettu ilmalämpöpumppuja, joilla turvataan asumiseen ja työskentelyyn sopiva lämpötila myös kesähelteillä. Aukkaiden omat huoneet ja asunnot turvaavat asiakkaille yksityisyyden suojan. Huoneet ovat heidän yksityistä tilaansa ja asiakkaalla on aina mahdollisuus pitää oman tilan ovea lukittuna.

Asiakkailla voi olla käytössään hänelle henkilökohtaisesti myönnettyjä apuvälineitä, joiden toimivuutta ja tarkoituksenmukaisuutta seurataan jatkuvasti henkilökunnan toimesta. Henkilökunta on yhteydessä apuvälineen myöntäjään aina tarvittavan huollon tai mahdollisen korjauksen sopimiseksi.

### **Toimitilojen tarkastukset**

Palotarkastus, Palomestari Jukka Elo, Kanta-Hämeen pelastuslaitos 20.2.2024

Valvontasuunnitelman mukainen tarkastus terveystarkastaja Heidi Saarinen, Kanta-Hämeen hyvinvointialue 27.8.2024

Elintarvikelain mukainen tarkastus terveystarkastaja Heidi Saarinen, Kanta-Hämeen hyvinvointialue 27.8.2024

## **2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

Kuurojen Palvelusäätiö sr:llä on toiminnallinen tietoturvasuunnitelma.

### **Lääkinnälliset laitteet**

Palvelukeskus Sampolassa on käytössä asiakkaan omaa toimintakykyä lisääviä/tukevia laitteita. Yksilöllisenä apuvälineinä apuvälineyksikön myöntämiä apuvälineinä asiakkailla on mm. rollaattori, verensokerimittari, kuulolaite ja tärinä herätyskello. Näiden yksilöllisten välineiden ja laitteiden huollosta vastaa myöntäjä taho. Henkilöstön huomatessa laitteessa häiriö se raportoidaan asiakastietojärjestelmään ja ollaan yhteydessä laitteen myöntäjä tahoon huollon tai uuden laitteen saamiseksi.

Asiakkaiden hoidossa ja huolenpidossa käytetään myös yhteiskäytössä olevaa laitteistoa kuten verenpaine- kuume- ja saturaatiomittari, rollaattori, pyörätuoli ja istumavaaka, joiden huollot ja kalibroinnit suorittaa ulkopuoliset toimijat. Sampolassa on myös käytössä kaksi omaa sairaalasänkyä sekä nosturi, joiden huollosta on tehty huoltosopimus ulkopuolisen firman kanssa. Huoltofirma tekee lainvaatimat säännölliset tarkastukset automaattisesti ja jos tarkastusten välissä huomataan niiden toiminnassa häiriötä, ollaan heihin yhteydessä.

Uuden työntekijän perehdytyksessä käydään läpi terveydenhuollon laitteiden käyttöön liittyvä ohjeistua ja käyttö. Aina uuden laitteen tai tavaran tullessa laitteen myöntäjä taho tai Sampola järjestää henkilöstölle koulutuksen kyseiseen laitteeseen. Laitteiden käyttöohjeita säilytetään

ohjaajien toimistossa käyttöohjekansiossa. Pidämme lääkinnällisistä laitteista yllä omaa rekisteriä, johon kirjataan laitteiden huoltovälit ja niiden toteutuminen.

Terveystieteiden laitteen ja niiden säännöllisen huollon seurannan vastuuhenkilönä toimii Kirsi Lustig puh. 044 4915610 [kirsi.lustig@kpsaatio.fi](mailto:kirsi.lustig@kpsaatio.fi)

### **Tietojärjestelmät**

Kuurojen Palvelusäätiö sr noudattaa yleistä tietosuojan liittyvää lainsäädäntöä koskien erityisesti henkilötiedon käsittelyä. Lainsäädännön lisäksi Kuurojen Palvelusäätiön tietosuojakäytänteitä ohjaa ja valvoo hyvinvointialueet. Hyvinvointialueilla on ohjaavat asiakirjat henkilötietojen käsittelyjen ehdoista, ja ne edellyttävät näiden pohjalta myös kuvausta käsittelytoimista. Palvelukeskus Sampolan henkilöstö suorittaa tietoturvakoulutuksen vuosittain.

### **Ohjelmistot:**

Asiakastietojärjestelmä Doma Care

Työvuorosuunnitteluohjelmisto TyövuoroVelho

HR-ohjelmisto Mepco HRM

Vata tietohallinto

Tietojärjestelmät, joita käytämme, tarkastamme ne Valviran sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmä rekisteristä luotettaviksi. Henkilöstö suorittaa tietoturvakoulutuksen vuosittain.

### **Teknologiset ratkaisut**

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla.

Käytössä on Tunstall-hälytysjärjestelmä. Osalla asukkaista on käytössä turvaranneke, jolla on mahdollisuus hälyttää apua kaikkina vuorokauden aikoina. Hälytys ohjautuu ohjaajien puhelimiin joko äänellä tai värinällä. Ohjaajien käytössä on saman järjestelmän turvaranneke, jolla ohjaaja voi tarvittaessa arkisin klo 8–16 hälyttää talon sisäisesti apua. Hälytys siirtyy tuolloin tiedoksi toisten ohjaajien puhelimiin. Iltaisin ja viikonloppuisin turvahälytys siirtyy Sol-vartiointi- ja turvapalvelulle. Hälytysjärjestelmän toimivuus tarkastetaan ohjaajien toimesta säännöllisesti (kerran kuukaudessa). Hälytysjärjestelmä myös paikantaa asiakkaan/hälyttäjän Palvelukeskus Sampolan tiloissa, jolloin apu saadaan nopeammin perille. Yleisiin tiloihin on asennettu hälytinpainikkeita, joilla asukas tai työntekijä voi hälyttää apua kyseiseen tilaan.

Kameravalvonnan tarkoituksena on turvallisuuden ja omaisuuden suojan varmistaminen. Tietoa saadaan kameroista, joita on sijoitettu Palvelukeskuksen ulko- ja sisätiloihin.

1 videotallennin (NVR, verkkovideotallennin)

Master-tallennin (yksi tallentimista) Asiakasohjelmat:

System Manager

Workstation



## WebClient (valinnainen)

DVR- tai NVR-tallentimet tallentavat videota analogisilta tai IP-kameroilta ja kirjoittavat sen kiintolevyille. Järjestelmää käytetään paikallisesti tai etäkäytöllä asiakasohjelmien avulla: System Manager, Workstation ja WebClient. System Manager käytetään järjestelmän hallintaan ja ohjaukseen ja Workstation ja WebClient käytetään järjestelmän operointiin, eli reaaliaikaisen ja tallennetun materiaalin tarkastelemiseen ja viemiseen. Niitä käytetään myös laitteiden, kuten PTZ-kameroiden ja I/O-laitteiden, operointiin. Valvontakameroita voi seurata ja tallenteita hakea tietokoneelta, joka on suojattu salasanoin. Valvontanauhoja takautuvasti katsoo vain poliisi, mikäli epäillään rikoksen tapahtuneen.

Kulunvalvontaa suoritetaan myös Esmikko-kulunvalvontajärjestelmällä, jolla pystytään määrittelemään asukkaiden pääsy muihin tiloihin (sähköiset lukot sekä mm. omat saunavuorot). Saman järjestelmän työaikapäättteen työaikavalvonnalla määritellään myös työkeskuksen työaikaseuranta (määrittelee toimintarahan ja palkanmaksun perusteen), sekä lounaspäätteellä mahdolliset ruokailumaksut (ruokailuseuranta).

Palvelukeskus Sampolassa on kiinteä optinen hälytysjärjestelmä asukashuoneissa sekä yleisissä tiloissa. Yleisissä tiloissa optinen hälytysjärjestelmä vilkkuu palohälytyksestä. Asunnoissa optinen hälytysjärjestelmä hälyttää eri valoin ovikellon ja palohälytyksen soidessa. Kuurosokeilla asiakkailta on mahdollisuus kannettaviin taskutärytimiin, jotka reagoivat oman asunnon ovikelloon sekä

Palohälyttimeen. Hälytyslaitteiden toiminnasta vastaa

Vastaava ohjaaja Raila Rautaparta puh. 0408462304 [raila.rautaparta@kpsaatio.fi](mailto:raila.rautaparta@kpsaatio.fi)

## 2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Palvelukeskus Sampolan lääkehoitosuunnitelman tekemiseen on käytetty uudistettua (2021) STM:n Turvallinen lääkehoito-opasta: Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen ja sen mallipohjaa.

Palvelukeskus Sampolan lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan konkreettisesti, miten lääkehoitoa palvelukeskuksessa toteutetaan. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja tarvittaessa useammin, jotta se on ajan tasalla ja riittävän yksityiskohtainen, jotta lääkehoitoa voidaan toteuttaa turvallisesti. Suunnitelma on laadittu yhteistyössä palvelukeskus Sampolan sairaanhoitajien kesken. Tukea sen laadintaan on saatu Terveystalon Turvallinen lääkehoito Urho- palvelun farmaseutin kautta. Terveystalon työterveyslääkäri Janne Juvonen vahvistaa Palvelukeskus Sampolaan laaditun lääkehoitosuunnitelman ja myöntää työntekijöiden lääkehoidon luvat.

Lääkehoidon toteutuksesta Palvelukeskus Sampolassa vastaavat sairaanhoitaja Kirsi Lustig puh. 044 4915610 [kirsi.lustig@kpsaatio.fi](mailto:kirsi.lustig@kpsaatio.fi)

## 2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Palvelukeskus Sampolassa on käytössä DomaCare asiakastietojärjestelmä. Tietojärjestelmään on pääsy yksilöidyllä käyttäjätunnuksella, joka on suojattu salasanalla. Käyttöoikeuden ja sen laajuuden määrittelee palvelukeskusvastaava tai vastaava ohjaaja.

Asiakastietojen suojauksesta on varmistuttu käyttäjäkohtaisella oikeuksien määrittelyllä. Työntekijän oikeudet on rajattu palvelukeskuksen asiakkaisiin. Asiakkaiden ollessa asiakkaana yhtä aikaa palvelutalossa, työkeskuksessa ja kotiin annettavissa palveluissa, ei rajoituksia ole palvelukeskuksen sisällä tehty.

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

Palvelukeskus Sampolassa asiakaskirjaukset tehdään Domacare-asiakastietojärjestelmään. Työntekijöille suositellaan, että kirjaukset tehdään viipymättä. Jos kirjauksissa havaitaan joitain epäasiallisuuksia, palvelukeskuksen johtaja ottaa asian keskusteluun. Työntekijöille järjestetään myös koulutusta hyvään kirjaamistapaan.

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

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

## 2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakkaiden ja omaisten toiveet/palautteet palveluista on meille tärkeää. Asiakkaan omalla äidinkielellään tuotetussa palvelussa asiakkaiden on helppo tuoda esille ideoitaan ja palautetta saamistaan palveluista. Myös asiakkaiden kokemus kunnioitus ohjaajilta itseään kohtaan on luonut turvallisen ja luotettavan ilmapiirin rakentavankin palautteen esille tuomiseen.



### 3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

#### 3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palvelukeskus Sampolan riskienhallinnasta vastaa palvelukeskusvastaava. Riskien hallinta on koko työyhteisön vastuulla. Jokainen on velvollinen seuraamaan päivittäisessä työssään riskejä ja hänen tulee ilmoittaa niistä tarvittaessa.

Toiminnan riskejä arvioidaan työsuojelun toimintasuunnitelmassa, elintarvikehygienian omavalvontasuunnitelmassa, vakavien infektioautien hallinnan valmiussuunnitelmassa, palo- ja pelastussuunnitelmassa, lääkehoitosuunnitelmassa, Sampolan yleisessä valmiussuunnitelmassa sekä ulkoisen väkivallan uhan toimintaohjeessa.

Sampolassa riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, jotka voivat aiheuttaa vaaraa. Säännöllisellä vaarojen kartoituksella selvitetään palveluun liittyviä riskejä, palvelukeskuksen työolosuhteita, työn kuormittavuustekijöitä ja muita mahdollisia vaaratekijöitä. Riskienhallinnassa korostuu niiden tunnistaminen, dokumentointi ja ennaltaehkäisy. Henkilöstöä ja asiakkaita kannustetaan näiden asioiden tunnistamiseen ja esille tuomiseen.

Turvallisuusselvitys ja pelastussuunnitelma on hyväksytetty pelastusviranomaisilla ja elintarvikelain mukainen omavalvontasuunnitelma terveystalon viranomaisilla. Lääkehoitosuunnitelman on hyväksynyt Terveystalon Urho-turvallinen lääkehoitopalvelun lääkäri.

##### **Asiakasturvallisuuden kannalta keskeisimmät riskit**

Asiakasturvallisuuden kannalta palveluyksikön toiminnan keskeiset riskit liittyvät henkilöstön riittävyyteen ja osaamiseen. Kuurouden ja kuurosokeuden lisäksi asiakkailla on psyykkisiä ja neurologisia ongelmia, kehitysvammaisuutta sekä kielen kehityksen viiveestä johtuvia haasteita. Asiakkaiden yksilöllisten palvelujen rakentaminen eri-ikäisille ja erilaistokohdissa oleville asiakkailla on erittäin tärkeää. Näiden huomioiminen henkilöstöresursseissa ja mitoituksessa on tärkeää. On tärkeää myös, että jatkossakin työyhteisössä on moniammatillista osaamista, henkilöstöä koulutetaan sekä tuetaan työtapojen kehittämisessä ja toteutuksessa. Tiukkenevassa työntekijätilanteessa on tärkeää pitää osaavista, tekevista ja innokkaista työntekijöistä kiinni huolehtimalla työssäjaksamisesta ja työhyvinvoinnista.

#### 3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

##### **Haipro**

Kuurojen Palvelusäätiössä on käytössä HaiPro-raportointityökalu, jonka kautta henkilöstö tekee työssään havaitsemistaan vaaratapahtumista ilmoitukset. Käytössä ovat sekä

asiakasturvallisuusilmoitukset että työturvallisuusilmoitukset. Asiakaskohdennetuista lääkepoikkeamista tehdään kirjallinen selvitys myös Domacare-asiakastietojärjestelmään. Työntekijän tehtyä joko asiakasturvallisuusilmoituksen tai työturvallisuusilmoituksen asia siirtyy toimintayksikön vastuuhenkilön käsiteltäväksi. Hän vastaa ilmoituksen käsittelystä sekä mahdollisista toimenpiteistä, joihin ilmoituksen johdosta on ryhdyttävä omassa yksikössä. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi. Kaikki ilmoitukset käsitellään vähintään ilmoitus tasolla säännöllisesti henkilöstökokouksessa ja tilastotiedot vuosittain yt-toimikunnan kokouksessa. Haipro-ilmoituksen käsittely on ennalta ehkäisyä vastaavien poikkeamien sattumiselle, työmenetelmien uudelleen arviointia ja yhteisiä toimintaohjeita.

Säätiötasoisesti Haipro- ilmoitukset käsitellään puolivuositain laajennetussa johtoryhmässä. Kuitenkin jos ilmoitusten kautta saadaan tietoa vakavista poikkeamista, ne käsitellään laajennetussa johtoryhmässä viivytyksettä. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seuraamuksia aiheuttanut tapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisessa.

Kaikkien tilojen kuntoa seurataan jatkuvasti arjessa, joka on jokaisen työntekijän vastuulla. Henkilökunta ilmoittaa johtajalle tai vastaavalle ohjaajalle mahdolliset epäkohdat, ja korjausta vaativat tilat tai laitteet, joihin tilataan korjaus laitteen valmistajalta. Kiinteistöön liittyvät epäkohdat ilmoitetaan sähköisellä järjestelmällä kiinteistöhuollolle. Kiinteistön ylläpitoon liittyy oleellisesti tilojen siivous ja kiinteistöhuolto.

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä työn kehittämisessä on johdolla, mutta jokaisen työntekijän vastuulla on poikkeaman saattaminen näkyviksi.

### **Asiakkaan/omaisen vaaratilanneilmoitus**

Säätiössä on käytössä ilmoituskanava, jonka kautta asiakkaat ja omaiset voivat tehdä vaaratilanneilmoituksia. Ilmoitusten käsittelystä vastaa keskustuimisto, 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 keskustuimiston työntekijää, jotka vastaavat ilmoitusten käsittelyprosessista ilmoittajansuojelulain (1171/2022) mukaisesti.

### **Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

Sote-valvontalain 29 § Palvelukeskus Sampolan työntekijöillä on velvollisuus tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy Palvelukeskus Sampolan asiakkaisiin. Jos työntekijä huomaa epäkohdan tai havaitsee vaaran epäkohdalle, joka kohdistuu asiakkaisiin, niin hän tekee Haipro -ilmoituksen johtajalle, lisäksi soittamalla tai sähköpostin välityksellä. Jos työntekijä lähettää asiasta sähköpostin, ei siinä mainita nimiä, vain nimikirjaimet. Jos työntekijä kokee, ettei johtaja ole puuttunut epäkohtaan riittävän nopeasti, työntekijän pitää ilmoittaa havaitsemastaan epäkohdasta palvelujohtajalle tai toimitusjohtajalle. Työntekijä voi tehdä ilmoituksen myös suoraan aluehallintoviranomaiselle.



Johtajan tulee ottaa epäkohdan hoitaminen tehtäväksi niin pian kuin mahdollista, viimeistään viikon sisällä tiedon saatuaan. Jos epäkohdan hoitaminen estyy, esim. johtajan poissa ollessa, työntekijä ilmoittaa siitä Palvelukeskus Sampolan vastaavalle ohjaajalle, tai tarvittaessa säätiön palvelujohtajalle tai toimitusjohtajalle. Epäkohdasta riippuen, käsitellään asia työyhteisöpalaverissa yleisellä tasolla ja tarkistetaan toimintatavat sekä ohjeistukset. Epäkohdan estämisen ennakoivat keinot päivitetään tarvittaessa omavalvontasuunnitelmaan. Johtaja on tarvittaessa yhteydessä epäkohdan hoitamiseen liittyviin viranomaistahoihin. Valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset ovat johtajan vastuulla.

Keväällä 2023 on palvelukeskuksessa otettu käyttöön matalamman kynnyksen huoli –ilmoitus, jonka kautta henkilöstö voi ilmoittaa huolta herättävistä asioista. Aiheet voivat liittyä mm. työergonomiaan, työympäristöön, työyhteisöön tai asiakkaaseen. Kerätyllä tiedolla voidaan ennaltaehkäistä ongelmien syntyä ja kasaantumista, sekä saada tietoa henkilöstön työvihiytyvyyteen ja työhyvinvointiin liittyen. Kaikki poikkeamat, huomautukset, haittailmoitukset ym. toimintaan liittyvät vaara-/uhkatilanteet käydään läpi työyhteisön yhteisessä palaverissa. Yhdessä työntekijöiden kanssa analysoidaan tapahtumaan johtaneet tekijät, itse tapahtuma ja toiminta tilanteessa sekä laaditaan ennaltaehkäisevä toimintaohje, jos sellaista ei vielä ole. Palvelukeskuksen omavalvontasuunnitelmaan tehdään tarvittavat muutokset raportointiin ja toimintaohjeisiin liittyen.

### **3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen**

Riskienhallinnassa tapahtuvista muutoksista tiedotetaan henkilöstölle henkilökuntakokouksissa ja tilannekohtaisesti arvioitavan tarpeen mukaan asiakkaille, asiakkaiden läheisille sekä muille yhteistyötahoille.

Palvelukeskus korjaa vaaratapahtuma- ja poikkeamailmoitusten perusteella havaitut epäkohdat mahdollisimman pian turvatakseen hyvän hoidon, hoivan ja huolenpidon toteutumisen.

Kaikista häiriötilanteista raportoidaan hyvinvointialueille niiden kanssa sovittujen toimintatapojen mukaisesti. Kuurojen Palvelusäätiö sr ilmoittaa välittömästi hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle omassa toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet epäkohdat sekä sen, miten ne on korjattu.

#### **Hygieniaoheiden ja infektiorjunnan toteutuminen**

Palvelukeskuksen yhteisten tilojen ja työkeskuksen tilojen siisteydestä vastaa ulkopuolinen siivousfirma All-Rounders Oy sekä osansiivouksesta hoitaa työkeskuksen siivousryhmään kuuluvat työtoiminnan asiakkaat siivouksesta vastaavan ohjaajan tuella. Siivousryhmä vastaa myös talon yhteisestä pyykkihuollosta, kesällä ulkoalueiden hoidosta sekä istutuksista ja kausikoristeluista.

Palvelukeskuksen asukkaat vastaavat kotiensa siivouksesta yhdessä ohjaajien kanssa. Ohjaajat vastaavat yhdessä asiakkaan kanssa, että koti on siisti ja puhdas. Asiakkaat pesevät pyykkit pyykkituvalla omalla vuorollaan ohjaajan tukemana tai huolehtii pyykkihuollosta itsenäisesti. Osalla asiakkaista on kotona pyykinpesukone ja heitä tuetaan tarvittaessa myös kotiin pyykkihuollon toteutumisessa.



Perushygieniaan kuuluu säännöllinen käsien pesu ja käsidesin käyttö. Erityisesti ruokailutilanteissa korostuu käsihygienia niin työntekijöiden kuin asiakkaiden osalta. Käsidesiä on sijoitettu ympäri palvelukeskusta palvelutalon ja työkeskuksen puolella. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi Sampolan hygieniä käytännöt. Hygieniapalveluiden vastuuhenkilö ja sairaanhoitajat osallistuvat säännöllisin väliajoin KHKS:n järjestämään alueelliseen sairaalahygieniakoulutukseen pitkäaikaishoivan yksiköille.

### **Varautuminen vakaviin virusinfektioihin**

Vakavien virusinfektioiden riskiryhmään katsotaan kuuluvan erityisesti sellaiset henkilöt, joiden vastustuskyky on alentunut tai jotka sairastavat syöpätauteja, sydän- ja verisuonitauteja tai erilaisia kroonisia keuhkosairauksia. Palvelukeskus Sampolassa on joitakin asukkaita, joiden voidaan katsoa kuuluvan riskiryhmään. Palvelukeskuksessa on huomioitu, että näiden henkilöiden hoidon ja avun tarve kasvaa huomattavasti mahdollisen sairastumisen aikana.

Virusinfektioiden leviämisen estämiseksi tehdään kaikki mahdollinen, mm. pintojen puhtaanapitoa tehostetaan, asukkaat hoidetaan heidän omissa kodeissaan ja tarvittaessa yhteiset toiminnot keskeytetään. Tautiaallon aikana tarvitaan runsaasti erilaisia välineitä henkilökunnan suojaamiseksi. Palvelukeskuksessa on varauduttu yllättäviin virusinfektioihin hyvällä suojaruuvareiden määrällä. Vastuuhenkilö tilaa tarvittaessa lisää hengityssuojia, suojaesiliinoja, kengänsuojia, kertakäyttöhanskoja ja käsihuuhdetta.

Henkilökunta suojautuu tilanteen vaatimalla tavalla esim. suojahanskoin ja kasvomaskein. Asianmukainen suojautuminen ja hygienian hoito estää virusten ym. leviämisen. Tartuntavaarallisissa taudeissa esim. norovirus tai Covid 19-virus epäilyissä pukeudutaan suojaruuvarein. Asiakkaita opastetaan hyvään käsihygieniaan ja tarvittaessa kasvomaskein käyttöön.

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

Hygieniä vastaava on: Ohjaaja Meeri Torvinen

### **Riskienhallinnan toimivuuden seuranta ja arviointi**

Sampolassa toimii YT-toimikunta, johon kuuluu esimiesten lisäksi luottamusmies, työsuojeluvaltuutettu ja yksi työntekijöiden keskuudesta valittu edustaja. Työsuojeluvaltuutettu täyttää vuosittain riskien arviointilomakkeen yhteistyössä henkilöstön kanssa ja se käydään läpi YT- toimikunnassa. Vuosittainen riskienarviointi on vuosikellossa millä varmistetaan sen toteutuminen. Riskienarviointilomakkeessa nousseista asioista keskustellaan myös työpaikkakokouksissa. YT-toimikunta kokoontuu 4 kertaa vuodessa. Henkilökunnan kokoukset järjestetään viikoittain. Työyhteisössä korostetaan vuoropuhelua työntekijöiden, asiakkaiden ja omaisten välillä. Keskustelut työpaikan käytännöistä ja uusien turvallisempientoimintatapojen kehittämisestä ovat aiheina säännöllisiä yhteisissä henkilöstökokouksissa.



### 3.4 Ostopalvelut – ja jatkuvuudenhallinta

Ostopalvelujen tuottajat ovat tunnettuja ja toimineet jo pitkään omalla alallaan. Palvelukeskus Sampolassa tarkkaillaan jatkuvasti ostopalvelutuottajien tuottamien palvelujen laatua. Siivouksen ja kiinteistöhuollon palvelutuottajien kanssa järjestetään säännöllisesti laatupalavereita, joissa arvioidaan palvelujen toimivuutta. Jos laadussa havaitaan poikkeamia, niistä keskustellaan palvelutuottajan kanssa ja sovitaan korjaamis- ja jatko toimenpiteet.

All-Rounders Oy (Y-tunnus 2042644–7) Yleistilojen siivous

Suomen Hissiurakointi Oy (Y-tunnus 079932–7 Hissien tarkastus/huolto

SOL Kiinteistöpalvelut Oy (Y-tunnus 3111175–8) Kiinteistövarhiointi ja vartijapalvelut

Are-kiinteistöhuolto (Y-tunnus 0989493-6) Kiinteistöhuolto

Allumedical Oy (Y-tunnus 2712876–8) Apuvälineiden tarkistus/huolto

Hämeen Autosähkö Oy (Y-tunnus 1838187-6) Alkometrien kalibrointi

Kiwa Inspecta (Y tunnus 2047308–3) Paloilmoitinlaitteiston, nosturien määräaikaistarkastukset

Tori-Apteekki (Y-tunnus 2916052–6) Lääkkeiden annosjakelupalveluHämeenlinnan

URHO turvallinen lääkehoito, Suomen Terveystalo Oy, (Y- tunnus 1093863–3)  
Lääkeluvat/lääkehoitosuunnitelma

Kiertokapula oy (Y-tunnus 0919068–0) ja Verdis (Y-tunnus 2230771-6) Jätehuolto

Tunstall Oy (y-tunnus 0846162–9) Hälytysjärjestelmä (asiakkaat ja henkilökunta)

Fysioline (y-tunnus 0927611-8) Kuntosalilaitteet

MV-jäähdytys Oy (Y-tunnus 2487661-3)

Ammattikeittiölaitteet, -kylmälaitteet, Deko -laitteet sekä pesulalaitteiden huolto/korjaus ja asennus

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

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

Omron Huolto (Y-tunnus 0107011-5) Verenpainemittareiden kalibrointi

### 3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palvelukeskus Sampolassa on olemassa valmiussuunnitelma, jonka mukaan varmistetaan ydintoimintojen jatkuvuus ja turvallisuus.

## 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

### 4.1 Toimeenpano

Omaevalvontasuunnitelmasta vastaavat henkilöt varmistavat vuosikellolla omaevalvontasuunnitelman ajantasaisesta päivittämisestä.

### 4.2 Julkaiseminen, toteuttaminen, seuranta ja päivittäminen

Omaevalvontasuunnitelma on laadittu yhteistyössä Palvelukeskus Sampolan työntekijöiden kanssa. Alustavan suunnitelman työstivät yksikön esihenkilöt sekä yt-neuvottelukunnan jäsenet. Sen jälkeen omaevalvontasuunnitelma laitetaan yleiseen jakoon ja kommentoitavaksi koko henkilöstölle.

Omaevalvonnan seurannasta ja päivittämisestä vastaavat henkilöt:

Maritta Ilola, palvelukeskusvastaava Palvelukeskus Sampola Raila Rautaparta, vastaava ohjaaja Palvelukeskus Sampola Kimmo Uschanoff, vastaava työvalmentaja Työkeskus Sampola

Omaevalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Se on luettavissa myös konkreettisesti Palvelukeskus Sampolan julkisilla ilmoitustauluilla palvelutalon ja työkeskuksen puolella sekä säätiön internetsivuilla. Omaevalvontasuunnitelmasta toteutumista raportoidaan Kuurojen Palvelusäätiön

omavalvontaohjelman mukaan. Omaevalvonnan seuranta ja selvityksen julkaisu julkisesti 4 kk välein, sote-valvontalain 27 § mukaisesti.

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön palvelukeskusvastaava Maritta Ilola, 0407411545 maritta.ilola@kpsaatio.fi

Hämeenlinna 27.08.2025



Maritta Ilola



**Liite 1 Asiakkaiden sosiaaliasiavastaavat hyvinvointialueittain****Etelä-Pohjanmaan Hyvinvointialue**

Palvelualue Alavus, Isokyrö, Kuortane

Yhteydenottopyyntö sosiaaliasiavastaavalle

Voit lähettää yhteydenottopyynnön sosiaaliasiavastaavalle:

- OmaEP digipalvelussa (omaep.fi, linkki avautuu uuteen välilehteen).

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:

Henna Lammi

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

**Etelä-Savon Hyvinvointialue**

Palvelualue Mikkeli, Savonlinna

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan puhelinasiointi.

Puhelinnumero +358 443512818

Soittoaika maanantai -perjantai 9.00–14.00

**Helsinki**

Palvelualue koko Helsinki

Neuvonta puh. 09 3104 3355

ma–to klo 9.00–11.00

Suojattua sähköpostia voi lähettää sosiaali- ja potilasasiavastaavalle <https://securemail.hel.fi>

kautta osoitteeseen [sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi](mailto:sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi)

Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen.

Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki

PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat:

Sari Herlevi ja Teija Tanska

### **Kymenlaakson hyvinvointialue**

Palvelualue Kouvola

Sosiaali- ja potilasasiavastaava Taija Kuokkanen

Salpausselänkatu 40 A, 45100 Kouvola, puhelinaika ma-to klo 9-12

Puhelin 040 728 7313

Sähköposti: [taija.kuokkanen@kymenhva.fi](mailto:taija.kuokkanen@kymenhva.fi)

### **Lapin Hyvinvointialue**

Palvelualue Savukoski

Saat yhteyden potilas- ja sosiaaliasiavastaaviin puhelimitse arkipäivisin.

Puhelin:

- potilas- ja sosiaaliasiavastaava 040 506 0083
- potilas- ja sosiaaliasiavastaava 040 482 3584

### **Länsi-Uudenmaan Hyvinvointialue**

Palvelualue Kirkkonummi, Hanko, Espoo

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

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

Puhelin: 029 151 5838.

Sähköposti: [sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi](mailto:sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi)

### **Pirkanmaan Hyvinvointialue**

Palvelualue Kangasala

Pirkanmaan hyvinvointialueella sosiaaliasiavastaavina toimivat Sanna Juurakko ja Taija Mehtonen. Voit olla sosiaaliasiavastaavaan yhteydessä puhelimitse.

Puhelinnumerot 040 504 5249

Sosiaaliasiavastaavan puhelinaika



*Ma klo 9–11*

*Ti klo 9–11*

*Ke klo 9–11*

*To klo 9–11*

*Sosiaaliasiavastaavan sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi*

*Sosiaaliasiavastaavan postiosoite: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere*

### **Pohjanmaan hyvinvointialue**

*Palvelualue Vaasa, Mustasaari Maalahti /Målax*

*Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus, mikäli hän kokee saaneensa huonoa kohtelua tai palvelua. Muistutus voidaan tehdä Sosiaalihuollon asiakkaan oikeudet -sivulla olevalla lomakkeella.*

*Ota yhteyttä Sosiaaliasiavastaava Katarina Norrgård tavoitat ma-pe klo 8-14.*

*Puhelinnumero: 040 507 9303*

*Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)*

*Käyntiosoite: Korsholmanpuistikko 44, 65100 Vaasa*

### **Satakunnan Hyvinvointialue**

*Palvelualue Pori*

*Sosiaaliasiavastaava puhelin: 044 707 9132*

*Sähköposti (huomaa, että sähköposti ei ole suojattu): sosiaaliasiavastaava@sata.fi*

*Sosiaaliasiavastaava Jari Mäkinen*

### **Vantaan-Keravan Hyvinvointialue**

*Palvelualue Vantaa*

*Sosiaali- ja potilasasiavastaavat. Clarissa Kinnunen (toiminnan vastuuhenkilö) ja Satu Laaksonen*

*Puhelin 0941910230*

*Sosiaali- ja potilasasiavastaavien puhelinajat:*

- Maanantaisin ja tiistaisin 12.00-15.00

- Keskiviikkoisin ja torstaisin 9.00-11.00

*Huom! Puhelinaikoja ei ole perjantaisin tai juhlapyhien aattoina. Huomaathan, että välillä linjamme on varattuna. Jätä tällöin takaisinsoittopyyntö vastaajaan ja soitamme sinulle takaisin.*

*Sähköpostiyhteydenotot:*

*sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi*

*Ethän lähetä salaamatonta sähköpostia.*

*Tapaamiset on sovittava aina etukäteen. Palvelu on maksutonta.*

### **Varsinais Suomen Hyvinvointialue**

*Palvelualue Turku, Lieto, Loimaa*

*Sosiaaliasiavastaavan tavoitat puhelimitse puhelinaikana. Puhelimeen vastaa vuorossa oleva sosiaaliasiavastaava. Jos linja on varattu, voit jättää takaisinsoittopyynnön.*

*Puhelin 02 313 2399*

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

*Yhteydenottopyynnön voit lähettää myös sähköpostilla [sosiaaliasiavastaava@varha.fi](mailto:sosiaaliasiavastaava@varha.fi) (älä lähetä sähköpostitse salassa pidettävää tietoa).*

*Paikalla Kauppatorin Monitorissa, Aurakatu 8, 20100 TURKU*

*Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien palvelut, vain erikseen sovitusti tiistaisin ja torstaisin. Asiointi vain ajanvarauksella*