

ASPA-KOTI AURINKOPIIHAN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1	PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	6
1.1	Toimintalupatiedot	6
1.2	Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.....	6
2	TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	7
2.1	Toiminta-ajatus	7
2.2	Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?	8
2.3	Arvot ja toimintaperiaatteet.....	10
2.4	Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?	10
3	OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	12
3.1	Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen.....	12
3.2	Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	13
3.3	Riskienhallinnan työnjako	13
3.4	Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.	13
	Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista	13
3.5	Riskien tunnistaminen.....	14
3.6	Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus?	14
3.7	Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen.....	15
3.8	Korjaavat toimenpiteet	17
3.9	Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:	17
3.10	Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano	18
3.10.1	Miten sovituisista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyö tahoille?.....	18
4	OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	18

Sinä päätät kaapin paikan.

4.1	Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt	18
4.2	Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?	18
4.3	Omavalvontasuunnitelman seuranta	19
4.4	Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?.....	19
4.5	Omavalvontasuunnitelman julkisuus	19
4.6	Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?	19
5	ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	20
5.1	Palvelutarpeen arviointi	20
5.2	Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan - mitä mittareita arvioinnissa käytetään? 20	
5.3	Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?	20
5.4	Palveluiden toteuttamissuunnitelma	21
5.5	Miten palveluiden toteuttamissuunnitelma laaditaan, päivitetään ja miten sen toteutumista seurataan?	21
5.6	Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehtoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuulluksi?	22
5.7	Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?.....	22
5.8	Asiakkaan kohtelu	23
5.8.1	Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	23
5.9	Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?	23
5.10	Mistä itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevia periaatteita yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?	24
5.11	Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?	25
5.12	Asiakkaan asiallinen kohtelu.....	25
5.13	Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?	25
5.14	Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häirtatapahtuma tai vaaratilanne?	25
5.15	Asiakkaan osallisuus.....	27
5.15.1.	Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen.....	27

5.16	Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä.....	27
5.17	Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?	28
5.18	Asiakkaan oikeusturva	29
5.19	Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?	30
5.20	Tavoiteaika muistutusten käsittelylle:	30
6	PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	30
6.1	Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?	30
6.2	Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:	31
6.3	Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?	31
6.4	Ravitsemus.....	31
6.5	Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?	32
6.6	Hygieniakäytännöt.....	32
6.7	Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?	32
6.8	Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?.....	33
6.9	Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?	33
6.10	Miten henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?	34
6.11	Terveysten- ja sairaanhoito	34
6.12	Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?	34
6.13	Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?.....	35
6.14	Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?.....	35
6.15	Lääkehoito	35
6.16	Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?	36
6.17	Kuka vastaa lääkehoidosta?	36
6.18	Monialainen yhteistyö	37
6.19	Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?	

7	ASIAKASTURVALLISUUS	37
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.....	37
7.2	Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?.....	38
7.3	Henkilöstö	39
7.3.1	Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet	39
7.4	Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?.....	39
7.5	Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?	40
7.6	Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?	40
7.7	Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesimiestyöhön riittävästi aikaa?	40
7.8	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	40
7.9	Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?	40
7.10	Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?.....	41
7.11	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	41
7.12	Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.	41
7.13	Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?.....	42
7.14	Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus.....	43
7.15	Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso luku 3 Riskienhallinta sekä luku 5 Asiakkaan asema ja oikeudet).	43
7.16	Toimitilat.....	43
7.17	Tilojen käytön periaatteet.....	44
7.18.	Teknologiset ratkaisut	45
7.19	Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet.....	46
7.20	Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?	47
7.21	Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?.....	48
8	ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	49

Versio: 1

8.1	Asiakastyön kirjaaminen	49
8.2	Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?.....	50
8.3	Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?	50
8.4	Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?	50
8.5	Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?	51
8.6	Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot	51
9	YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	52
9.1	Toiminnassa todetut kehittämistarpeet	52
10	OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	53

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Aspa Palvelut Oy

Y-tunnus 1998395-9

Kunta turku

Kunnan nimi Turku

Kuntayhtymän nimi

Sote-alueen nimi Varha

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Aspa-koti Aurinkopiha

Katuosoite Rykmentintie 72

Postinumero 20880 Postitoimipaikka Turku

Sijaintikunta yhteystietoineen Varsinais-Suomi, Turku

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä
tehostettu palveluasumien = nyk. Ympäri vuorokautinen palveluasuminen

Esimies Aspa-kodin johtaja Juha-Pekka Tuominen

Puhelin 044 740 8221 Sähköposti juha-pekka.tuominen@aspa.fi

1.1 Toimintalupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 27.3.2014

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

1.2 Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Sinä päätät kaapin paikan.

Toiminnassa ei käytetä ostopalveluita

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä Ei

Aurinkopihassa on kirjalliset laatukriteerit.

Viimeksi toteutettu OVS:n itsearviointi on tehty 03/2023.

Reklamaatio on esitetty kesällä 2022.

Viimeiset tarkastukset/ valvontakäynnit

- Valvira/ AVI (tark.) 18.3.2021
- Sijaintikunta (valv.) 2.2. 2023
- Sijoittajakunta (valv.) 2.2. 2023
- palo- ja pelastusviranomaisen 10.11.2022

Vahvuutena valtakunnallisena toimijana pystytty tuottamaan edelleen laadullisia palveluja. Yksikkö pystyy vastaamaan ketterästi muuttuviin tilanteisiin ja tarpeisiin.

Kehitettävää yksikössä koetaan olevan asiakaskunnan ikääntymisen myötä, terveyden- ja sairaanhoidon huomattava lisääntyminen. Haasteena lisääntyvässä määrin on mm. haastava ja työteliäs haavanhoito.

Alalla vallitseva palkkapolitiikka ja vuokratyöfirmat ovat muodostunut haasteeksi rekrytoinnin onnistumiseksi.

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

2.1 Toiminta-ajatus

Aspa-koti Aurinkopiha tarjoaa itsenäistä elämää edistäviä palveluja asumisessaan ja päiväaikaisessa toiminnassaan apua ja tukea tarvitseville henkilöille. Toiminnan tavoitteena on edistää vammaisten ihmisten yhdenvertaisuutta ja täyttä osallisuutta yhteiskunnassa. Toiminta-ajatus perustuu toimialaa koskevaan lainsäädäntöön. Keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait Aspa-koti Aurinkopihassa ovat; sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakina vammaispalvelulaki.

[SHL 30.12.2014/1301](#)

Lain tarkoitus

Tämän lain tarkoituksena on:

1) edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta;

Sinä päätät kaapin paikan.

Versio: 1

2) vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta;

3) turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet;

4) edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa;

5) parantaa yhteistyötä hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon ja kunnan eri toimialojen sekä muiden toimijoiden välillä 1-4 kohdassa tarkoitettujen tavoitteiden toteuttamiseksi. (8.7.2022/589)

Laki sos.huolon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 21.9.2000/ 812

Lain tarkoitus

Tämän lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

VPL 1987/380

Lain tarkoitus

Tämän lain tarkoituksena on edistää vammaisen henkilön edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä.

2.2 Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

VPL 1987/380 3 a § (19.12.2008/981)

Palvelutarpeen selvittäminen ja palvelusuunnitelma

Tämän lain mukaisten palvelujen ja tukitoimien tarpeen selvittäminen on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä sen jälkeen, kun vammainen henkilö taikka hänen laillinen edustajansa tai omaisensa, muu henkilö tai viranomainen on ottanut yhteyttä

Sinä päätät kaapin paikan.

*sosiaalipalveluista vastaavaan hyvinvointialueen viranomaiseen palvelujen saamiseksi.
(8.7.2022/608)*

Vammaisen henkilön tarvitsemien palvelujen ja tukitoimien selvittämiseksi on ilman aiheetonta viivytystä laadittava palvelusuunnitelma siten kuin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 7 §:ssä säädetään. Palvelusuunnitelma on tarkistettava, jos vammaisen henkilön palveluntarpeessa tai olosuhteissa tapahtuu muutoksia sekä muutoinkin tarpeen mukaan.

Tämän lain mukaisia palveluja ja tukitoimia koskevat päätökset on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun vammaisen henkilö tai hänen edustajansa on esittänyt palvelua tai tukitointa koskevan hakemuksen, jollei asian selvittäminen erityisestä syystä vaadi pitempää käsittelyaikaa. Aspa-koti Aurinkopihan toiminta edistää vammaisten ihmisten yhdenvertaisuutta ja täyttä osallisuutta yhteiskunnassa ja heidän oman tahtonsa kuulumista ja toteutumista heitä koskevissa asioissa.

Aspa-koti Aurinkopihassa tuotetaan ympärivuorokautista palveluasumista, fyysisesti vaikeavammaisille aikuisille, joilla voi olla erilaisia toimintoja rajoittavia vamma taustoja. (mm. aivovamma, erilaiset plegiat, muut traumojen aiheuttamat vammat, syntymästä tulleita vammoja tai sairauksia). Asiakkaat ovat Varhan alueelta pääasiassa, tällä hetkellä esim. Turusta, Naantalista, Salosta, Kaarinasta, Kemiöstä, Liedosta.

Eri asiakkaat tarvitsevat erilaista tukea. Lähes kaikkia tuetaan lääkehuollossa. Tuen tarve on vaihtelevaa. Osa asiakkaista jakaa lääkkeit omaisen kanssa. Lääkkeet tarkastetaan ohjaajien toimesta. Osalla on lääkedosetti itsellään viikon, josta annetaan lääkkeit asiakkaalle lääkärin määräämän ohjeen mukaan. Osalle asukkaista viedään lääkkeit asuntoon 1-3 krt. päivässä. Aurinkopihan ohjaajat pistävät injektio-lääkkeet tarpeen mukaan asiakkaille.

Kaikkia asiakkaita autetaan ja tuetaan arjen taidoissa kuten siivoamisessa, pyykki- ja ruokahuollossa, vuorokausirytmisissä sekä asiointiaikojen varaamisessa ja muistamisessa. Asukkaiden luona käydään hyvin yksilöllisesti, heidän tarpeidensa mukaan. Tarpeen mukaan asiakkaita ohjataan pyykkien pesussa heidän asunnollaan tai Aurinkopihan pyykkituovassa.

Osalla asiakkailla on edunvalvoja, jolle tarvittaessa skannataan laskuja. Yleensä edunvalvojalle on osoitettu suoraan laskut, jotka ovat jo laskun lähettäjäällä.

Aurinkopihan henk.kunta on myös muiden asiakkaan elämään osallistuvien tahojen kanssa yhteistyössä tarvittaessa. Osa asiakkaista tarvitsee saattajaa erilaisiin asiointikäynteihin. Monet asiakkaat tarvitsevat mielekästä tekemistä, jollaista järjestetään Aurinkopihassa, asiakkaiden toiveita kuunnellen. esim: levyraati kerran viikossa, luku/ tietovisa aamupäivisin

Sinä päätät kaapin paikan.

läsnäolevien asiakkaiden kanssa. teemoitettuja tapahtumia järjestetään Aurinkopihan asukkaille ja mahdollisuuksien mukaan myös omaisia ja läheisiä kutsutaan mukaan.

Asiakkaita myös ohjataan ja rohkaistaan osallistumaan talon ulkopuolisiin toimintoihin, yrittäen aktivoita ja motivoita käymään kehittämässä itseään ja pitämässä yllä sosiaalisia suhteitaan sekä luomassa mahdollisesti uusia sosiaalisia suhteita.

Asukkaille tarjotaan myös psykososiaalista tukea, jota annetaan kotikäynneillä ja asiakkaan käydessä asioilla toimistossakin. Osa asukkaista tarvitse tukea kongitiivisiä taitoja vaativissa asioissa. Osa asiakkaista tarvitsee tukea talouden hallinnassa, laskujen selvittämisessä, hakemusten täyttämässä jne. Joillekin asukkaille on haastavaa omien itsenäisten päätösten tekeminen, jolloin tuki liittyy asioihin, joissa asiakkaan ja jonkun läheisen henkilön ajatukset eivät kohtaa. Näissä tilanteissa henkilökunta keskustelee asiakkaan kanssa. Tarpeen tullen, asiakkaan toiveesta, mietitään yhdessäkin vaihtoehtoja, miten selvittää tilanteita asiakkaan itsensä hankalaksi kokemissa päätöksen tekoon vaikuttavissa asioissa.

2.3 Arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaalihuollon palveluiden tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palveluiden tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Arvot liittyvät läheisesti myös [työn ammattieettisiin periaatteisiin](#) ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön/palvelun tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä/palvelussa. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus, kestävä kehitys ja kestävä talous. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet ovat osa omavalvontasuunnitelmaa ohjaten omavalvonnan toimeenpanoa.

2.4 Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Aspa-koti Aurinkopihan toimintaa ohjaavat arvot ovat: ihmisen kunnioittaminen, luotettavuus ja asiantuntijuus. Arvot ohjaavat ja tukevat Aspa-kotien toimintaa

Sinä päätät kaapin paikan.

toteuttamaan asiakkaan mahdollisimman täyttä osallisuutta. Arjessa arvot toteutuvat ja näkyvät henkilökeskeisen toimintavan toteutuksena. Tässä toimintatavassa asiakas saa palvelunsa lähtökohtaisesti sovitun suunnitelman mukaisesti. Työntekijät kunnioittavat asiakkaan yksilöllisiä tarpeita, toiveita ja ajatusta oman elämänsä järjestämisestä. Aurinkopihan koko henk.kunta luo luottamuksellisen suhteen asiakkaisiin ja asiakkaan läheisiin jokapäiväisessä toiminnassaan. Keskustelua käydään asiakastyön lisäksi aina myös tavattaessa omaisia/läheisiä, tervehditään ja vastataan aina mahdollisiin kysymyksiin. Jollei vastausta ole heti antaa, kerrotaan että asia selvitetään ensi tilassa. Tarvittaessa henk.kunta ottaa kantaa asiakkaan palveluun ja hyvinvointiin liittyvissä asioissa, jos asiakas tai omainen/läheinen tätä haluaa. Tämän toimintatavan on huomattu tuottavan lisää mahdollisuuksia yhteistyölle. Samalla saadaan vähennettyä byrokraattista ja aikaa vievää spekulointia asioiden edistämiseksi. Aurinkopihan johtajan esimerkillä ja johdolla, henkilökunta välttää rakentamasta lisää turhia ”kynnyksiä” estämään rakentavaa yhteistyötä.

Aspa-koti Aurinkopihan toimintaperiaatteena on tarjota itsenäistä elämää edistäviä palveluja asumisessaan apua ja tukea tarvitseville henkilöille. Toiminnan tavoitteena on edistää eri tavoin vammaisten ihmisten yhdenvertaisuutta hänen oman näköisessä arjessaan ja täyttä osallisuutta yhteiskunnassa.

Aspa-koti Aurinkopihan asumispalvelu on asiakkaan asumisen ja elämänhallinnan tukemista, ohjausta ja avustamista yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Tämän lisäksi asiakkaan kanssa yhdessä laaditun, asumiseen liittyvän *palvelujen toteuttamis-suunnitelman* (=PATO) pohjalta, toteutuu ja konkretisoituu arjessa tapahtuva päivittäinen toiminta. Palvelussa keskiössä on asiakas: hänen vahvuuksiensa tunnistaminen ja tukeminen, hänen oikeuksiensa ja eettisten arvojen toteutuminen arjessa. Aurinkopihassa asumispalvelutyön tavoitteena on turvallinen, oman näköinen elämä, jossa asiakas voi toteuttaa hänelle tärkeitä asioita.

Palvelut viedään asiakkaan kotiin, missä hän saa tarvittavan tuen ja avun, asiakkaan osallistumisen yksilölliset kyvyt ja taidot huomioiden.

Palvelutoiminta perustuu tilaajan kanssa tehtyihin sopimuksiin ja niissä asetettuihin vaatimuksiin. Toimintaa ohjaavat lakien ja viranomaismääräysten vaatimukset.

[VPL 3.4.1987/380](#)

8 § Vammaisille tarkoitetut palvelut

Vammaiselle henkilölle annetaan kuntoutusohjausta ja sopeutumisvalmennusta sekä muita tämän lain tarkoituksen toteuttamiseksi tarpeellisia palveluja. Näitä palveluja voidaan antaa myös vammaisen henkilön lähiomaiselle tai hänestä huolehtivalle taikka muutoin läheiselle henkilölle.

Hyvinvointialueen on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle kohtuulliset kuljetuspalvelut niihin liittyvine saattajapalveluineen, päivätoimintaa, henkilökohtaista

Sinä päätät kaapin paikan.

apua sekä palveluasuminen, jos henkilö vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee palvelua suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista. Hyvinvointialueella ei kuitenkaan ole erityistä velvollisuutta palveluasumisen eikä henkilökohtaisen avun järjestämiseen, jos vaikeavammaisen henkilön riittävää huolenpitoa ei voida turvata avohuollon toimenpitein. (8.7.2022/608)

Valtioneuvoston asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä kuntoutusohjauksen ja sopeutumisvalmennuksen sisällöstä sekä kuljetuspalvelujen ja palveluasumisen sisällöstä ja järjestämisestä. (19.12.2008/981)

Hyvinvoiva ja motivoitunut henkilöstö on sitoutunut arvojemme mukaiseen toimintaan. Aurinkopihassa vahvistamme henkilöstön hyvinvointia mm. koulutuksen, osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien avulla.

Aspa-koti Aurinkopihan toiminta perustuu palvelutoiminnan jatkuvaan kehittämiseen ja parantamiseen.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

3.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakas- ja potilasturvallisuusriskejä voi ennalta ehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista, jossa avointa turvallisuuskulttuuria ei tueta riittävästi. Riskejä voi aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet) ja toimintatavoista kuten esimerkiksi perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tai asiakkaiden keskinäisestä käyttäytymisestä. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia

3.2 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatko toimien toteuttaminen. Johtajan vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

3.3 Riskienhallinnan työnjako

Johdon ja johtajien tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi [tietoa turvallisuusasioista](#). Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Johtajilla on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuus tason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnettyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

3.4 Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Turvallisesti työssä-ohjeistus
- Varhaisen tuen malli Aspa Palveluissa
- Riskien arvioinnin toimenpidesuunnitelma
- Ilmoitus epäasiallisesta kohtelusta
- Työterveyshuollon toimintasuunnitelma
- Työsuojelun toimintasuunnitelma
- Vaara- ja uhkatilanneilmoitus

Sinä päätät kaapin paikan.

Työsuojeluilmoitus

Kriisiviestintäohje

Valmiussuunnitelma

Varautumissuunnitelma Koronan varalle

Varautumissuunnitelma äkillisten sähkökatkosten varalle

3.5 Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Aurinkopihassa käydään vuosittain läpi laaja riskien kartoitus koko henkilökunnan kanssa yhdessä. Henk.kunnan osallistuminen varmistetaan tiedottamalla etukäteen kartoituksen tekemisestä useamman viikkopalaverin yhteydessä. Lisäksi huomioidaan ryhmä- ja yksilötavoitekeskusteluissa esiin tulleet huomiot riskien osalta.

Henk.kuntaan kohdistuvien riskien kartoituksen pohjana toimii työterveyslaitoksen lomakkeet. Osa-alueita on fyysinen kuormittuminen, psykososiaalinen kuormittuminen, tapaturman vaarat, kemialliset vaarat, fysikaaliset vaarat ja hallintajärjestelmästä johtuvat kuormitustekijät. Henk.kunnan viikkopalavereissa käydään keskustellen läpi kohta kohdalta kukin osa-alue ja kirjataan ylös esiin tulevat riskit. Riskeistä täytetään nelikenttä-systeemin yhteenvetolomake. Lomakkeelle määritellään työterveyslaitoksen määrittämisen mukaisesti riskin - kuvaus, todennäköisyys (onko epätodennäköinen, mahdollinen, todellinen), seuraus (vähäinen, haitallinen, vakava), nykyinen varautuminen ja toimenpiteet. Seurannassa hyödynnetään yhteenvetolomakkeen kirjauksia ja tarkastellaan riskejä myös henk.kunnan viikkopalavereissa. Lisäksi arjessa tapahtuvat tilanteet ja välitön palaute näistä vaikuttavat seurantaan ja mahdollisiin välittömiin reagoituihin.

Lisäksi riskikartoituksen osana toimii lääkehoitosuunnitelma, pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys sekä työterveyden tekemä työterveysuunnitelma.

3.6 Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus?

48 § Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (Finlex)

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti.

Sinä päätät kaapin paikan.

Edellä 1 momentissa tarkoitetun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. (8.7.2022/589)

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 47 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. (8.7.2022/589)

Aspa-koti Aurinkopihassa jokainen, joka on työssään havainnut riskin tai vaaratilanteen, jossa palvelu ei toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti, on velvollinen ilmoittamaan siitä välittömästi johtajalle. Henkilöstön käytössä on ollut 10/2023 poikkeama ilmoituslomake, joka löytyy IMS- järjestelmästä. Tilanteessa osallisena ollut henkilö täyttää ja toimittaa johtajalle. Johtaja kirjaa tästä ilmoituksesta tiedon eteenpäin työsuojeluorganisaatiolle tiedoksi.

Sosiaalihuoltolaki velvoittaa työntekijöitä tekemään ilmoituksen johtajalle, ja sitä kautta yhtiön johdolle, asiakkaan mahdollisesta huonosta kohtelusta tai epäkohdista tai epäkohdan uhasta asiakasta kohtaan. Aspa-kodin johtaja vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä, jotka kerrotaan jo perehdytyksen yhteydessä. Johtaja vastaa ilmoituksen hoitamisesta eteenpäin sekä muista tarvittavista toimenpiteistä.

Asiakkailla on mahdollisuus tuoda esille havaitsemansa poikkeamat, riskit ym. Aspa-koti Aurinkopihassa käytössä olevien asiakaspalautekyselyiden yhteydellä, suullisesti tai kirjallisesti. Omaisilla yhteydenotto em. asioista voi tapahtua suullisesti tai kirjallisesti.

Aspa-kodin johtajalla johdolla Aurinkopihassa sovitaan toimenpiteet, joiden avulla riskitilanteet, vaaratekijät tai laatu-poikkeamat ehkäistään jatkossa.

3.7 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

49 § Toimenpiteet ilmoituksen johdosta (Finlex)

Edellä 48 §:n 2 momentissa tarkoitetun ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

Aluehallintovirasto tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto voi antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.”

Aurinkopihassa haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

49 a § (8.7.2022/589) (Finlex)

Henkilöstö

Sosiaalihuollon toimeenpanoon kuuluvia tehtäviä varten hyvinvointialueen käytettävissä tulee olla riittävästi sosiaalihuollon ammattihenkilöitä sekä muuta asiakastyöhön osallistuvaa henkilöstöä.

Jokaisen hyvinvointialueen käytettävissä tulee olla asiakastyöhön osallistuvan virkasuhteisen sosiaalityöntekijän palveluja.

Sosiaalipalveluja tuottavassa toimintayksikössä on oltava henkilöstö, jonka määrä, koulutus ja tehtävä rakenne vastaavat toimintayksikön palveluja saavien henkilöiden määrää ja palvelun tarvetta. (26.8.2022/790)

Aurinkopihassa oman vakituisen henkilöstön vajausta korjataan käyttämällä ns. omia sijaisia, jotka ovat työsuhteessa Aspa Palvelut Oy:n suoraan. Lisäksi käytetään alueella ja valtakunnallisestikin toimivia vuokratyöyritysten työntekijöitä, joilla on kaikilla tarvittava ja riittävä alan koulutus sekä lääkehoidon toteutukseen vaadittava pätevyys voimassa. Koulutuksesta ja pätevyyksistä vastaa vuokratyöyritys ja selvityksen tästä Aurinkopiha saa ko. yrityksen kautta saamasta kirjallisesta tiedotteesta.

49 b § (26.8.2022/790) (Finlex)

Kotihoidon henkilöstön riittävyyden turvaaminen

Saatuaan 46 b §:n 2 momentissa tarkoitetun ilmoituksen toimintayksikön johtajan on tarvittaessa välittömästi ryhdyttävä käytettävissään oleviin toimenpiteisiin henkilöstön vajauksen korjaamiseksi sekä huolehdittava siitä, että tieto henkilöstön vajauksesta välittyy sille toimijalle, joka vastaa toimintayksikön henkilöstöpolitiikasta.

Jos vajausta ei saada korjatuksi 1 momentissa tarkoitetuilla toimenpiteillä, toimintayksikön henkilöstöpolitiikasta vastaavan toimijan on välittömästi ryhdyttävä toimenpiteisiin henkilöstön riittävyyden turvaamiseksi.

3.8. Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Haittatapahtumat ja läheltä piti - tilanteet käsitellään ja analysoidaan Aurinkopihassa. Aurinkopihan johtaja kirjaa kaikki ilmoitukset. Ne analysoidaan yhdessä henkilöstön ja tarvittaessa työsuojeluorganisaation kanssa esim. viikkopalaverissa sekä johtajan ja palvelupäällikön välisessä kk-keskustelussa. Henkilökunnan kanssa yhdessä mietitään ratkaisua, toimintamallia tilanteeseen ja miten jatkossa vältetään vastaavalta. Toimintaohjeita tarkistetaan tai laaditaan uusi ohje. Tapahtumat käydään läpi lisäksi asukaskokouksessa ja tarvittaessa asukkaiden omaisten kanssa. Aurinkopihan johtaja siis raportoi kk-palaverissa tapahtumat esihenkilölleen eli palvelupäällikölle, joka raportoi haittatapahtumat edelleen johtoryhmälle. Työsuojelu tekee tarvittaessa omat toimenpiteensä. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on työnantajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Aurinkopihan johtaja informoi välittömästi palvelupäällikköä tapahtuneen haittatapahtuman tai vaara- tai uhkatilanteen jälkeen. Aurinkopihan johtaja vastaa tilanteen käsittelystä viipymättä asianosaisten kesken ja muun henkilöstön kanssa. Käsittelyyn kuuluu keskustelu työyhteisössä työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa läheisen kanssa. Asiasta tiedotetaan tarvittaessa myös yhteistyö tahoja. Työterveyshuolto (Terveystalo) on tarvittaessa käytettävissä kriisitilanteiden käsittelyssä.

Käydyistä keskusteluista laaditaan muistiot, jotka tallennetaan työsuojelukansioon.

3.8 Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

3.9 Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa.

Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Poikkeamaa käsiteltäessä tarkistetaan,

Sinä päätät kaapin paikan.

onko tilanne aiheutunut toimintaohjeen noudattamatta jättämisestä. Korjaavista toimenpiteistä tehdään seuranta kirjaukset ja -ilmoitukset. Aurinkopihan johtaja vastaa toimintaohjeiden päivittämisestä ja niistä tiedottamisesta. Korjaavien toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta seurataan Aspa-kodin johtajan johdolla työkokouksissa ja asukaskokouksissa. Aspa-kodin johtaja tekee oma-valvontasuunnitelmaan ja riskikartoitukseen tarvittavat muutokset ja raportoi palvelupäällikölle, tarpeen mukaan työsuojeluorganisaatiolle.

3.10 Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

3.10.1 Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyö tahoille?

Kaikkiin havaittuihin laatu-poikkeamiin, häiritseviin tapahtumiin ja muihin toiminnassa havaittuihin epäkohtiin reagoidaan asian vakavuuden vaatimalla tavalla kiireellisyys huomioon ottaen. Asiasta tiedotetaan Hallintopäällikölle, sekä työsuojeluvaltuutetulle. Edellä mainituista epäkohdista johtaja tiedottaa Aurinkopihan henkilökuntaa Teams-kanavan kautta heti tiedon tultua johtajalle saakka. Henkilökunnan kanssa epäkohdat käydään vielä läpi mahdollisimman pian havaitusta poikkeamasta tai viimeistään seuraavassa henk.kunnan viikkopalaverissa yhteisesti ja kootusti. Yhteistyö tahoja informoidaan tarpeen mukaan heti, kun on tiedotettavaa ja asioista on keskusteltu sekä sovittu tiedottamisesta Aspa Palvelut Oy:n johdon kanssa.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

4.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Nykyään omavalvontasuunnitelma laaditaan Aurinkopihan palvelusta vastaavan esihenkilön (johtaja) ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuhenkilöt. Omavalvonnan suunnitteluun voivat osallistua myös asiakkaat mahdollisuuksiensa mukaan.

4.2 Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Aspa-koti Aurinkopihan johtaja Juha-Pekka Tuominen, palvelupäällikkö sekä Aurinkopihan työyhteisö

Aspa Palvelut Oy:n palvelujohto on laatinut omavalvontasuunnitelmapohjan.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Aspa-koti Aurinkopihan johtaja, Juha-Pekka Tuominen, 044 740 8221

Sinä päätät kaapin paikan.

4.3 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

4.4 Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?

Aurinkopihassa, jos muita erityisiä syitä ei ole tullut omavalvontasuunnitelman päivittämisen toteuttamiseksi, niin tarve tarkistetaan vähintään kerran vuodessa. Kuitenkin omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelman tilanne tarkistetaan Aurinkopihan johtajan ja palvelupäällikön kanssa kuukausikeskustelussa. Aurinkopihan johtajalla on käytössä ns. ”vuosikello”, sekä uutena asiana IMS-järjestelmässä oleva automaattinen ilmoitusmekanismi suunnitelman päivittämiseksi / tarkistamiseksi. Tästä tulee ilmoitus johtajan työ s-postiin.

Omavalvontasuunnitelmapohjan ja yhtiö tason toimintaohjeiden päivittämisestä vastaa Aspa Palvelut Oy:n kehittämispäällikkö.

4.5 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman on julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

4.6 Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Aurinkopihan ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on nähtävillä julkisesti yksikössä asiakkaiden ilmoitustaululla yhteistilassa. Tässä se on asiakkaiden ja omaisten sekä omavalvonnasta kiinnostuneiden muiden läheisten tai viranomaisten luettavissa. Lisäksi omavalvontasuunnitelma on luettavissa henkilökunnan toimistossa perehdytyskansiossa.

Mahdollisesta www-sivuilla nähtävillä olevasta omavalvontasuunnitelmasta päättää Aspa Palvelut Oy:n hallinto.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat jonkin toimintakyvyn osan mahdollinen palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

5.2 Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan - mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Aurinkopihassa fyysisesti vaikea vammaisten henkilöiden kohdalla asiakkaan palvelutarve kartoitetaan ja määritellään keräämällä ja analysoimalla laajasti tietoja asiakkaasta haastattelun, havainnoinnin ja mittaamisen avulla.

Asiakkaan kanssa tehdään palvelun alkaessa toimintakyvyn ja palvelujen toteutustarpeen arviointi, joka tehdään toimintakykymittarin avulla. Palvelujen tarpeen mittaaminen tehdään yhdessä asiakkaan kanssa ja siihen voi, hänen halutessaan, osallistua myös hänen läheisensä tai laillinen edustajansa. Toimintakykyä mitataan säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa palvelun toteutumista arvioitaessa ja aina, kun hänen tilanteessaan tapahtuu muutos. Näin voidaan arvioida palvelun vaikuttavuutta. Toimintakyvyn arvioinnissa esiin nousseet tarpeet toimivat yhdessä laadittavan palvelujen toteuttamissuunnitelman perustana.

5.3 Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Aspa-koti Aurinkopihan asiakkaiden kohdalla omaohjaaja vastaa asiakkaan palveluntarpeen arvioinnin toteutumisesta. Asiakas osallistuu aina palveluntarpeensa arviointiin itse. Jos hän haluaa, tilanteeseen voivat osallistua hänen läheisensä tai laillinen edustajansa. Tällöin omaohjaaja tai tarvittaessa vastaava ohjaaja kutsuu heidät mukaan ja sopii ajankohdan, jolloin arviointi tehdään. Asiakas päättää, mitä tietoja ja kuinka paljon hänen palveluistaan, tilanteestaan ja toimintakyvystään hänen läheisilleen voidaan antaa.

5.4 Palveluiden toteuttamissuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Aurinkopihassa tehtävä Palvelujen toteuttamis-suunnitelma = PATO on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelu/ kuntoutussuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Palvelu- tai kuntoutussuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa ja palvelussa riippuu ennen kaikkea työntekijöiden hyvästä perehdyttämisestä. Hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämiseen liittyvät asiat ja suunnitelman toteutumatta jääminen on myös asiakasturvallisuuteen liittyvä riski.

Keskeinen omavalvonnan toimeenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa.

5.5 Miten palveluiden toteuttamissuunnitelma laaditaan, päivitetään ja miten sen toteutumista seurataan?

Aspa Palvelut Oy:ssä asiakastyötä ohjaa yhdessä asiakkaan kanssa laadittava Palvelujen toteuttamissuunnitelma eli PATO.

Fyysisesti vaikea vammaisille PATO-suunnitelma perustuu palveluntarpeen arviointiin ja on linjassa asiakkaan kunnan laatiman palvelusuunnitelman kanssa. Asiakkaan palvelutarve kartoitetaan ja määritellään keräämällä ja analysoimalla laajasti tietoja asiakkaasta haastattelun, havainnoinnin ja mittaamisen avulla. Palveluntarpeen arviointi tehdään yhdessä asiakkaan kanssa ja siihen voi, hänen halutessaan, osallistua myös hänen läheisensä tai laillinen edustajansa. Toimintakykyä mitataan säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa palvelun toteutumista arvioitaessa ja aina, kun hänen tilanteessaan tapahtuu muutos. Näin voidaan arvioida palvelun vaikuttavuutta. Toimintakyvyn arvioinnissa esiin nousseet tarpeet toimivat yhdessä laadittavan PATO-suunnitelman perustana.

PATO-suunnitelmassa asiakas ja palveluntuottaja sopivat yhteistyöstä. Asiakkaan osallisuus korostuu: asiakas on mukana päättämässä omaa elämäänsä koskevista asioista ja saamansa palvelun muodoista ja sisällöistä. Suunnitelmaa laadittaessa keskitytään asiakkaan voimavaroihin ja vahvuuksiin. Asiakas kertoo, mikä on hänelle tärkeää ja millä tavalla hän haluaa itseään autettavan. Lisäksi sovitaan yhteistyöhön liittyvistä vastuukysymyksistä, esim. lääkeshoidossa tukeminen tai yhteistyö edunvalvojan kanssa.

PATO-suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. PATO-suunnitelmaan kirjataan tavoitteita asiakkaan yksiköiden tarpeiden mukaisesti ja työtä toteutetaan kuntouttavalla, henkilökeskeisellä työtavalla, asiakkaan voimavarat ja vahvuudet huomioon ottaen.

Sinä päätät kaapin paikan.

Kun asiakas on aloittanut palveluissa, PATO-suunnitelma tarkastetaan ensimmäisen kerran kolmen kuukauden kuluessa. Jatkossa suunnitelmaa tarkennetaan aina tarvittaessa. Omatyöntekijä ja asiakas arvioivat suunnitelmaa tarpeen mukaan aina hänen tilanteensa muuttuessa ja kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

Asiakastyöhön liittyvät huomiot tehdään Domacare-asiakastietojärjestelmään. Näiden huomioiden pohjalta seurataan myös PATO-suunnitelman toteutumista.

5.6 Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehdoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuulluksi?

PATO-suunnitelmassa asiakas ja palveluntuottaja sopivat yhteistyöstä. Aurinkopihassa asiakkaalle kerrotaan eri vaihtoehdoista hänen omaa kommunikointitapaansa mukailten, hyödyntäen puhetta tukevaa ja korvaavaa kommunikoinnin menetelmää. (esim. puhevammaiset/aivovammaiset asiakkaat). Asiakkaan osallisuus korostuu PATO-suunnitelmaa tehtäessä. Asiakas on mukana päättämässä omaa elämäänsä koskevista asioista ja saamansa palvelun muodoista ja sisällöistä. Suunnitelmaa laadittaessa keskitytään asiakkaan voimavaroihin ja vahvuuksiin. Asiakas kertoo, mikä on hänelle tärkeää ja millä tavalla hän haluaa itseään autettavan. Lisäksi sovitaan yhteistyöhön liittyvistä vastuukysymyksistä, esim. lääkeshoidossa tukeminen tai yhteistyö edunvalvojan kanssa.

5.7 Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Omatyöntekijät vastaavat PATO-suunnitelman laadinnasta, päivittämisestä ja muutoksista tiedottamisesta. Asiakastyöhön liittyvät huomiot kirjataan päivittäin Domacare -asiakastietojärjestelmään. Jokainen työntekijä on vastuussa siitä, että toimii PATO-suunnitelman mukaisesti. Työntekijä on velvollinen perehtymään asiakastietoihin ennen asiakastyön aloittamista. Työyhteisön kokouksissa asiakasasioita käsitellään yhteisesti ja asiat kirjataan sekä asiakastietojärjestelmään että muistioihin, jotka poissaolevat ovat velvollisia lukemaan Domacare-asiakastietojärjestelmästä.

Aurinkopihan johtaja huolehtii, että työntekijä on perehdytetty asiakastietojärjestelmän käyttöön ja kirjaamiseen. Käytännössä järjestelmän käytön perehdytyksestä vastaa perehdytysvaiheeseen nimetty vuorossa oleva työntekijä.

5.8 Asiakkaan kohtelu

5.8.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla esimerkiksi mahdollisuus esittää toiveita myös siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. ([Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu \(OKV/1/50/2018\)](#), [Vammaispalvelujen käsikirja](#)).

5.9 Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

5.9.1. Asiakastyön toteutuksen perusta

Aurinkopihassa asiakastyössä toteutetaan henkilökeskeistä toimintatapaa. Toiminta perustuu asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta, tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen ja hänen mahdollisuuttaan täysimääräiseen osallistumiseen yhteiskunnassa.

Palvelut järjestetään ja asiakasta kohdellaan siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata. Lisäksi hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Palvelussa otetaan huomioon asiakkaan toivomukset, mielipiteet, etu ja yksilölliset tarpeet, ylläpidetään ja edistetään palveluissa olevan asiakkaan hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta.

5.9.2. Itsemääräämisoikeuden toteutumisen soveltaminen ja vahvistaminen

Sosiaalihuollon vammaispalvelujen asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. (*Lastensuojelua, kehitysvamma- ja päihdepalveluja lukuun ottamatta*), laissa ei ole säännöksiä asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta. Aurinkopihassa, jossa sovelletaan sosiaalihuollon itsemääräämisoikeutta koskevaa määrittystä, asiakasta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Aurinkopihassa itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset, jos tällaiseen tilanteeseen on tarve ryhtyä. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän

Sinä päätät kaapin paikan.

rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaan hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaan sekä PATOon kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.

Aurinkopihassa itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä asiakkaan lisäksi keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin eli PATOon.

(Lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulain (417/2007) 11 Luvussa samoin kuin kehitysvammaisten erityishuollosta annetussa lain (519/1977) 3a luvussa on säädetty kehitysvammaisiin henkilöihin kohdistettavista rajoitustoimenpiteistä. Vanhuspalveluissa ei ole erityisiä säännöksiä rajoittamistoimenpiteistä.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) 3a luvussa on säännökset erityishuollossa olevien asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytöstä.)

Aurinkopihassa ei ole asiakkaana suluissa mainittujen asiakasryhmien asiakkaita, joihin mainituissa asetuksissa ja laeissa viitataan.

5.10 Mistä itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevia periaatteita yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?

Lähtökohtaisesti Aurinkopihassa asiakkaan oikeuksia rajoittavia toimenpiteitä ei käytetä. Jos asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus edellyttää itsemääräämisoikeuden osittaistakin rajoittamista, siitä sovitaan kirjallisesti yhdessä asiakkaan kanssa. Näissä tilanteissa asiakkaan lisäksi keskustellaan omaisten, edunvalvojan, lääkärin ym. tukiverkon kanssa. Aurinkopihan johtaja vastaa kirjallisesti sovitun rajoittamisen perusteista, tarpeesta ja arvioinnista. Aurinkopihassa on näitä tilanteita varten laadittu sisäinen ohje, miten näissä tilanteissa toimitaan ja miten tapahtumat dokumentoidaan.

5.10.1. Itsemääräämisoikeuden ohjeistuksen kuvaus

Aurinkopihassa johtaja kirjaa perusteet mahdollisesta rajoittamisesta ja sen tarpeesta sen jälkeen, kun asiakkaan kanssa on käyty keskustelu ja arviointi tästä.

Johtaja on yhteydessä mm. omaisiin, edunvalvojaan, lääkäriin ja kaikkiin tukiverkoston kuuluviin tahoihin tilanteessa, jossa joudutaan rajoitustoimenpiteisiin.

Johtaja selvittää rajoitusten perusteet, tarpeen ja arvioinnin käytänteet.

Johtaja kirjaa ylös verkoston kanssa käydyn keskustelun ja kirjaa ylös ne lopulliset toimenpiteet rajoittamisen osalta, jotka toteutetaan ja toiminnassa huomioidaan.

Sinä päätät kaapin paikan.

Vastaava ohjaaja kirjaa tämän rajoitustoimenpiteen tiedoksi asiakkaan kohdalle asiakastietojärjestelmään myös kaikkien työntekijöiden luettavaksi.

5.11 Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

Aspa-kodissa ei ole käytössä rajoittavia välineitä.

5.12 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Usein sosiaalipalveluista tehdyissä kanteluissa tulee esille asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämismvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

5.13 Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Aurinkopihassa asiakas voi olla yhteydessä Aspa-kodin johtajaan tai tilaajakunnan johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Asiakkaan asialliseen kohteluun kiinnitetään aktiivisesti huomiota Aspa Palveluissa. Aspa-kodin johtaja ryhtyy heti toimenpiteisiin, jos ilmenee epäasiallista tai loukkaavaa käytöstä asiakasta kohtaan tai on epäily siitä. Jatkuvan asiakaskokemuksen seurannan avulla Aspa-kodin johtaja saa säännöllisesti raportin asiakkaiden arvioimasta palvelun toteutumisesta työntekijä tasolla ja hän pystyy heti puuttumaan hälyttäviin arvioihin. Palautteesta on johdettu sovitut toimenpiteet, joiden avulla varmistetaan muutoksen toteutuminen ja seuranta. Tästä huolehtivat Aspa-kodin johtaja ja palvelupäällikkö.

5.14 Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Jos Aurinkopihan asiakas (tai hänen läheisensä) tuo esille, että häntä on kohdeltu epäasiallisesti, tilanne selvitetään viipymättä asianosaisten kesken. Aurinkopihan johtaja vastaa tarvittaviin toimenpiteisiin ryhtymisestä ja ohjaa asiakasta tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Muistutus tehdään Aurinkopihan johtajalle tai palvelun tilaajalle. Aurinkopihan johtaja vastaa Aspa-kodin toiminnan ja palvelun sekä asiakkaan oikeuksien ja vastuiden

Sinä päätät kaapin paikan.

tiedottamisesta asiakkaalle ja hänen läheisilleen. Aurinkopihan johtaja informoi asiasta esimiestään, palvelupäällikköä. Kun muistutus on käsitelty, Aurinkopihan johtaja tiedottaa asiakkaalle / hänen läheisilleen asiasta ja mahdollisista toimenpiteistä, joihin muistutus on johtanut. Muistutukseen annetaan aina kirjallinen vastaus. Jos tapahtuma on ollut vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta ja/tai läheistä informoidaan ja ohjataan korvausten hakemisesta.

Muistutuksen tai muussa muodossa annetun reklamaation aiheuttanutta tapahtumaa käsitellään välittömästi asianosaisten kesken ja yhteisesti työyhteisön kesken, jotta löydetään toimenpiteet ja tarkennetut ohjeet, jotta vastaavaa ei enää tapahtuisi.

Palvelupäällikkö huolehtii muistutuksen käsittelystä yhtiön palvelujohdossa. Muistutukset, vastineet ja muistiot korjaavista toimenpiteistä tallennetaan laaturjestelmään.

5.14.1. Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolain mukainen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus velvoittaa työntekijöitä ilmoittamaan esimiehelle, ja sitä kautta johdolle, asiakkaan huonosta kohtelusta tai epäkohdista asiakasta kohtaan. Aurinkopihan johtaja vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Käytänteet käydään läpi jo työntekijän perehdytysvaiheessa.

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Tämä tarkoittaa, että em. henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan palvelun toteuttamisessa.

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoitus tehdään ilmoituslomakkeelle välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai uhan. Lomake löytyy Aspan verkkoasemalta ja paperiversiona Aurinkopihan toimistosta. Ilmoitus toimitetaan Aurinkopihan johtajalle, joka informoi asiasta palvelupäällikköä. Aurinkopihan johtaja saa palvelupäälliköltä toimintaohjeet ennen tilaajalle tehtävää ilmoitusta. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön, Aurinkopihan johtajan, on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Aurinkopihan johtaja käynnistää välittömät toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi.

Tarvittaessa asiakas tai hänen edustajansa voi ottaa yhteyttä kuluttaja neuvontaan, mikäli asiakas kokee, että siihen on tarvetta.

5.14.2 Kuluttajaneuvonta

Ota yhteyttä puhelimella

Otathan asiaan liittyvät paperit valmiiksi esille, kun soitat kuluttajaneuvontaan. Puheluihin vastataan soittojärjestyksessä.

KULUTTAJANEUVONNAN PUHELINPALVELU

Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9-12, to klo 12-15.

p. 029 505 3050

Konsumentrådgivning på svenska

Puheluiden hinta

Soittaminen ja jonotus Kilpailu- ja kuluttajaviraston 0295-alkuisiin numeroihin maksaa lankapuhelimesta soitettuna paikallisverkkomaksun (pvm) ja matkapuhelimesta matkapuhelumaksun (mpm).

Taksa määräytyy soittajan liittymäsopimuksen perusteella. Aikaperusteisen maksun lisäksi operaattori voi veloittaa myös puhelun aloitusmaksun. Soittaminen ei yleensä sisälly ns. puhepaketteihin.

5.15 Asiakkaan osallisuus

5.15.1. Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Aurinkopihassa eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

5.16 Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Aspa Palveluilla Aurinkopihassa on käytössä järjestelmällinen asiakaskokemuksella johtamisen malli. Sen tavoitteena on mitata, ymmärtää ja johtaa palvelutoimintaa

Sinä päätät kaapin paikan.

asiakaslähtöisesti. Asiakaskokemusta kerätään jatkuvalla periaatteella, jolloin Aspa-koti saa palauteraportit kuukausi tasolla. Näin poikkeamiin ja kehittämiskohtiin voidaan puuttua välittömästi ja toteuttaa palvelutoiminnan jatkuvaa parantamista.

5.16.1. Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Jatkuva asiakaspalaute ja asiakaspalautteen mittaus ovat osa jatkuvaa parantamista ja ne antavat suunnan toiminnan kehittämiseen ja palvelun laadun varmistamiseen. Asiakkailta pyydetään säännöllisin väliajoin, kerran kuukaudessa asukaspalaverien yhteydessä, palautetta palvelukokemuksestaan. Palaute voidaan antaa sähköisesti esim. mobiililaitteen avulla tapaamisen jälkeen. Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa palautetta myös sähköpostilla Aspan verkkosivuilla. Palautetta voi antaa myös suullisesti tai puhelimitse, jolloin Aspa-kodin johtaja kirjaa palautteen ja käynnistää tarvittavat toimenpiteet palautteen perusteella. Asiakas tai hänen läheisensä voi lisäksi antaa palautteen työntekijälle, joka välittää sen heti Aspa-kodin johtajalle toimenpiteitä varten.

Aspa-koti Arinkopiha tilaa Aspa säätiöltä vuosittain vertaisarviointeja. Vertaisarvioinnissa asiakkaat käyvät kokemusasiantuntija - vertaisarvioijien kanssa läpi heidän kokemuksiaan palveluista ja arvioinnista laaditaan raportti, josta käy ilmi yksikön palveluiden vahvuudet ja kehittämiskohteet. Vertaisarvioinnista vastaava henkilö käy raportin läpi Aspa- kodin henkilöstön ja asiakkaiden kanssa. Aspa-kodin johtaja huolehtii siitä, että kehittämiskohtat otetaan huomioon palveluita ja toimintakäytänteitä arvioitaessa ja tehdään konkreettisia toimenpiteitä tilanteen korjaamiseksi. Omaisille järjestetään omaisten iltoja Aspa- kodin käytännön mukaisesti.

5.17 Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Palautteen hyödyntämiseksi on rakennettu prosessit, joissa on määritelty, milloin ja kuka tietoa hyödyntää ja miten palaute käsitellään. Säännölliset mittaukset ovat osa jatkuvaa palvelutoiminnan kehittämistä ja sen laadun parantamista. Epäkohtiin ja poikkeamiin pystytään näin reagoimaan nopeasti ja tehdään korjaavat toimenpiteet.

Aurinkopihassa johtaja käy palauteraportin läpi työkokouksessa kuukausittain yleisellä tasolla. Aurinkopihan johtaja arvioi yhdessä henkilökunnan ja asiakkaiden kanssa palautteen vaikutusta toimintaan ja vastaa tarvittavista toiminnan muutoksista ja seurannasta. Aurinkopihan johtaja informoi palvelupäällikköä, joka seuraa toimenpiteitä ja niiden vaikuttavuutta. Johtaja hyödyntää palautetta työntekijän henkilökohtaisia kehittymistarpeita arvioitaessa, esim. tavoitekeskusteluissa. Palvelujohtaja saa kuukausittain palauteraportin, jonka hän vie yhtiön johtoryhmälle tiedoksi ja lisäksi yhtiön hallitukselle tulee kvartaaleittain raportti asiakaspalautteesta. Näin yhtiön johto saa ajankohtaista tietoa palvelutoiminnan kehittämistarpeista ja tehdyistä toimenpiteistä.

Sinä päätät kaapin paikan.

5.18 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon 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. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja:

Juha-Pekka Tuominen, Rykmentintie 72, 20880 Turku p. 044740 8221

5.18.1. Kuluttaja-asiamiehen tiedot Turku

Aukioloajat ja yhteystiedot:

Käyntiosoite: Aurakatu 8, 20100 TURKU Puhelin: 02 262 6171

Aukioloajat:

Puhelinaika maanantai-torstai 10.00-12.00

Paikalla Kauppatorin Monitorissa ajanvarauksella torstai 09.00-17.00

Sosiaaliasiamies neuvoo asiakasta palveluista, tiedottaa oikeuksista, auttaa muistutuksen tekemisessä ja seuraa asiakkaan oikeuksien kehitystä.

Ohje:

Ota yhteyttä oman **asuinkuntasi** sosiaaliasiamieheen, kun tarvitset neuvontaa ja opastusta sosiaalitoimeen liittyvissä kysymyksissä tai apua muistutuksen teossa.

5.18.2. Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kilpailu- ja kuluttajaviraston kuluttajaneuvonta 029 505 3050.

Kuluttajaneuvonta avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä ristiriitatilanteessa ja antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista, kuten virheenhyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta sekä neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmista.

5.19 Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Toimintaa koskevat muistutukset, kantelut ja valvontapäätökset käsitellään Aurinkopihan johtajan ja palvelupäällikön johdolla lähellä palveluprosessia, jotta ratkaisulla päästään vaikuttamaan nopeasti ja suoraan havaittujen epäkohtien korjaamiseen. Vakavat valvontasiat käsitellään yhtiön johtoryhmässä. Aurinkopihan johtaja vastaa konkreettisista, korjaavista toimenpiteistä ja työkäytänteiden, sekä toimintatapojen muuttamisesta Aspa - kodissa.

Palvelupäällikkö käy läpi Aurinkopihan johtajan kanssa kuukausikeskustelussa mahdolliset reklamaatiot ja muistutukset ja niiden tilan sekä mahdolliset korjaavat toimenpiteet. Palvelupäällikkö seuraa Aurinkopihan tilannetta kuukausikeskusteluissa ja raportoi kehittämistoimenpiteistä ja niiden vaikutuksista palvelujohdolle.

5.20 Tavoiteaika muistutusten käsittelylle:

Aurinkopihan muistutukset pyritään käsittelemään välittömästi, kuitenkin niin että asian tilasta tiedotetaan ensimmäisen kerran viikon sisällä muistutuksen jättämisestä.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

6.1 Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?

Aspa-koti Aurinkopihan asumispalvelua toteutetaan siten, että tilaajan asettamat sisältö- ja laatuvaatimukset täyttyvät. Yhtiö tasolla palvelujohto ohjeistaa palvelutoiminnan täyttämään viranomaisvaatimukset ja valtakunnalliset ohjeistukset ja suositukset.

Aurinkopihan palveluiden perustana on yksilöllinen palvelujen toteuttamissuunnitelma (PATO), joka laaditaan yhdessä asiakkaan tai asiakkaan nimeämien (läheisten/omaisten/verkoston edustajan) kanssa. Suunnitelmassa sovitaan asiakkaan fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävistä ja edistävästä toimista, yhdessä asiakkaan kanssa, hänen toivomallaan tavalla. Suunnitelmassa ja arjen työssä mahdollistetaan asiakkaan tutut tavat, mieltymykset, omat rutiinit. Aurinkopihan ohjaaja ohjaa, tukee ja avustaa asiakasta sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilönä oman näköisen elämän toteuttamiseen. Häntä ohjataan ja avustetaan terveellisten ja toimintakykyä ylläpitävien ja parantavien elämäntapojen toteutumisessa.

Sinä päätät kaapin paikan.

Palvelujen toteuttamissuunnitelma ohjaa päivittäistä työtä ja sitä arvioidaan ja tarkastetaan säännöllisesti.

6.2 Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Asiakkaat itse määrittelevät omaan elämäänsä liittyvät henkilökohtaiset tarpeensa myös liikunnan, kulttuurin ja harrastusten osalta. Näihin asioihin rohkaistaan ja kannustetaan

asiakasta aktiivisesti Aurinkopihan henkilökunnan toimesta. Asiakkailta on mahdollisuus osallistua oman kiinnostuksensa mukaisesti Aspa-koti Aurinkopihan yhteisöllisten tapahtumien suunnitteluun ja toteutukseen. Tapahtumat ovat esim. retkiä, asukastapahtumia, yhteistä tekemistä Aurinkopihan yhteistilassa tai harrasteryhmiä. Yhteisöllisten tapahtumien kartoituksessa ja ideoimisessa hyödynnetään Aspa säätiön omia projekteja, joissa osallistetaan ja kannustetaan asiakkaita mielekkääseen toimintaan. (mm. Digiosaajakoulutukset ja virtuaalimatkat) Yhteisöllisen toiminnan avulla lisätään asiakkaiden arkeen mielekästä tekemistä ja luodaan mahdollisuus asiakkaiden keskinäisen vertaistuen ja sosiaalisten suhteiden syntymiselle. Yhteisöllisten tapahtumien toteutumisessa huomioidaan ajankohtaiset korona - ohjeistukset ja -rajoitukset.

6.3 Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Aspa-koti Aurinkopihan asumispalvelutyön tavoitteena on ylläpitää ja lisätä asiakkaan toimintakykyä, arjessa selviytymisen tietoja ja taitoja sekä lisätä asiakkaan hyvinvoinnin toteutumista kodin ulkopuolisen toiminnan ja harrastusten avulla. PATO-suunnitelmaan kirjataan näitä tavoitteita asiakkaan yksiköllisten tarpeiden mukaisesti ja työtä toteutetaan kuntouttavalla, henkilökeskeisellä työtavalla, asiakkaan voimavarat ja vahvuudet huomioon ottaen. Työntekijöiden päivittäiset kirjaukset tukevat ja arvioivat PATO-suunnitelman tavoitteita. Omatyöntekijä huolehtii PATO-suunnitelman tarkistamisesta ja päivittäisestä. Suunnitelmaa tarkastetaan aina, kun asiakkaan tuen tai avun tarpeessa tapahtuu muutoksia ja vähintään kerran vuodessa. Asiakas osallistuu aina suunnitelman laadintaan ja arviointiin.

6.4 Ravitseminen

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat keskeisiä, asiakkaille tärkeitä osia, monista sosiaalihuollon palveluista. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut [ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset](#).

Aurinkopihassa ruokailun järjestämisessä huomioidaan asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, auto-immuuni- sairaudet, ruoka-aineyleherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit). Näin kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvaa ruokavaliota ovat osa monikulttuurista palvelua, mikä palvelussa otetaan huomioon tarvittaessa.

6.5 Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Aspa-koti Aurinkopihassa valmistetaan päivittäin ruokaa valmistuskeittiössä, erillisen viiden viikon ruokalistasuunnitelman mukaisesti. Ruokahuollon suunnittelussa noudatetaan ruokaviraston suosituksia. Ruokaa valmistaa Aurinkopihassa tähän tehtävään palkatut työntekijät. Raaka-aineet tilataan avustavan työntekijän toimesta, toimittajan sähköistä tilausjärjestelmää käyttäen ja toimittaja toimittaa kaksi krt/vko raaka-aineet Aurinkopihaan. Aurinkopihassa asiakkailla on mahdollisuus ruokailla aamupala, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala sen mukaan, miten haluaa. Osa asukkaista ostaa/hankkii ruoan itse. Asiakas voi myös valmistaa ruokansa itse asunnossaan tai ohjaajan avustamana.

6.6 Hygieniäkäytännöt

Aurinkopihan hygieniatasolle on asetettu laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet. Asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat sekä PATOt asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Yksikön siivous ja pyykkihuolto ovat tärkeä osa-alue yleisen hygienian tason ja infektioiden leviämisen torjumisessa. THL on julkaissut [ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa \(Ohje 2/2020\)](#).

Hygieniäkäytännöistä on laadittu yksikön oma ohje normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin. (esim. Covid 19 tms.)

6.7 Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Aurinkopihassa on nimetty hygieniavastaava, joka vastaa hygieniiohjeistuksista ja opastaa muuta henkilöstöä hygieni-asioissa. Lisäksi hän huolehtii, yhdessä Aurinkopihan johtajan kanssa, että tarpeelliset suojaus- ja hygieniatarvikkeet (esim. suojakäsineet, käsidesi, pesunesteet) ovat helposti kaikkien saatavilla.

Sinä päätät kaapin paikan.

Aurinkopihassa hyvään hygieniaan kuuluu: tehokas käsihygienia, aseptinen työjärjestys, tarttumapintojen ja työympäristön puhtaanapito ja ohjeenmukainen suojainten käyttö. Korujen ja rakennekynsien käyttö on kielletty.

Aurinkopihan yhteistilan puhtaanapitoa varten on laadittu siivousohjelma, jota avustavat työntekijät noudattavat osana omaa toimenkuvaansa. Koronapandemian ajalle on laadittu erillinen siivousohjelma. Koronapandemian aikana työntekijät noudattavat ajankohtaisia hygieniaohjeita, sekä käyttävät suojaimia. Siivoustarvikkeet tilataan sopimuskumppanilta. Siivoustarvikkeiden tilaamisesta on laadittu ohjeet. Tarvikkeet tilaa erikseen nimetty ja vastuussa oleva ohjaaja. Ohjaajalle voi jättää viestiä tarvittavista tarvikkeista joko sähköisesti tai hänen henk.koht. lokeriin toimistossa. Pääasiassa Aurinkopihan asiakkaat siivoavat asuntonsa ohjaajien toimesta/ kanssa yhdessä. Lisäksi asukkaita ohjataan omatoimiseen siivoamiseen oman toimintakykynsä mukaan.

Asiakas saa tarpeensa mukaan ohjaajilta apua ja tukea henkilökohtaisen hygieniaansa ja asuntonsa siisteydestä huolehtimiseen. Näistä asioista on sovittu PATO-suunnitelmassa.

Ympäristön puhtaanapidossa tärkeää on jätteiden ja pyykin huolellinen käsittely. Jätteet ja roskat kuljetetaan joka työvuorossa jätepesteseen, jonne jäte lajitellaan. Aurinkopihan johtaja valvoo hygieniaohjeiden noudattamista.

6.8 Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Tartuntatautilain (2016/1227)17 § mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Aurinkopihan johtajan on seurattava tartuntatautiin ja lääkkeille erittäin vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Samoin Aurinkopihan johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilöstön suojaamisesta ja sijoittamisesta tartuntojen ehkäisemiseksi.

Aurinkopihan johtaja tekee yhteistyötä tartuntatautiin torjuntaan perehtyneiden ammattihenkilöiden kanssa ja sovittaa toimintansa yhteen kunnan, hyvinvointialueen tai sairaanhoitopiirin toteuttamien toimien sekä valtakunnallisten hoitoon liittyvien infektioiden torjuntaohjelmien kanssa.

6.9 Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Asiakkaat saavat ohjausta ja tukea pyykkihuollon toteutumiseen. Asunnoissa on pesukoneelle valmius, jos asiakas halua pestä pyykkinsä omassa asunnossaan ja hänellä on oma pesukone. Osalla asiakkaista on oma pesukone, jolla pesee pyykkinsä itsenäisesti tai ohjatusti. Aurinkopihan asiakkaat pesettävät ja kuivaavat pyykkinsä pääsääntöisesti palveluntuottajan pyykkituovassa Aurinkopihan tiloissa.

Sinä päätät kaapin paikan.

6.10 Miten henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Henkilökunta on tehnyt yhdessä Aurinkopihan johtajan kanssa siivoussuunnitelman. Siivoussuunnitelmassa on sovittu aikataulut- ja ohjeet, kuka, milloin, millä siivousmenetelmällä ja aineella minkäkin puhdistuskohteen hoitaa. Aurinkopihassa on tuotteiden toimittajan laatima tuoteseloste ja käyttöohje tauloukko, josta selviää aineiden oikea mittasuhte pintojen käsittelyyn.

6.11 Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittu toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

6.12 Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Aurinkopihan asiakkaat ovat julkisten perusterveydenhuollon piirissä. Aurinkopihan välittömästä ja välillisestä lääkäripalvelusta vastaa Turun kaup. osoittama ostopalvelulääkäri Pihlajalinnan toteuttamana. Pihlajalinna on erikseen nimennyt Aurinkopihaan lääkärin. Lääkäri on paikalla 1-2 krt/ kk tai erikseen sovittaessa useamminkin, jos siihen on tarvetta. Asiakkaan julkisten perusterveyspalveluiden käyttö ja toteutuminen on sovittu asiakkaan Varhan alueen kotikunnan kanssa palveluiden alkaessa. Asiakkaat voivat käyttää oman harkintansa mukaan myös yksityisiä terveydenhuollon palveluja oman harkintansa ja päätöksensä mukaisesti. PATO-suunnitelmassa sovitaan asiakkaan ohjauksen, tuen ja avustamisen tarpeesta näiden palvelujen käyttämisessä.

Omatyöntekijä avustaa ja toimii tarvittaessa yhteyshenkilönä asiakkaalle terveydenhuollon palveluiden järjestämisessä/tilaamisessa/vastaanotoilla. Aurinkopihassa on myös oma sairaanhoitaja, joka tekee asiakkaille terveystarkastuskyselyn, vastaa asiakkaiden lääkehuollosta ja toimii yhdyshenkilönä terveydenhuoltopalveluita kartoitettaessa.

Aurinkopihan asiakkaan ollessa kiireellisen hoidon tarpeessa häntä autetaan sairaankuljetuksen saamisessa ja sairaanhoitoon pääsemisessä. Toimintaohjeiden noudattaminen varmistetaan hyvän perehdyttämisen ja selkeän PATOn avulla. Jokainen työntekijä vastaa siitä, että toteuttaa työssään sovittuja asioita.

Sinä päätät kaapin paikan.

Aurinkopihasta löytyy hätäensiapuohjeet ja pelastusviranomaisten yhteystiedot. Ne ovat henk.kunnan toimiston seinällä ja hätäensiapuohjeet löytyvät myös henk.kunnan toimiston seinältä sekä pelastussuunnitelma on mapissa toimistossa.

Aurinkopihassa on ohje äkillisen kuolemantapauksen varalle, se löytyy Aspa-koti Aurinkopihan henk.kunnan toimiston seinältä sekä Teams-kanavalta.

6.13 Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Palveluun kuuluu asiakkaan jatkuva ja säännöllinen terveyden ja hyvinvoinnin seuranta, arviointi ja tarvittaessa tilanteeseen puuttuminen ja tarvittavan sairaanhoidon piiriin saattaminen.

Jokaiselle asiakkaalle on nimetty oma - ohjaaja, joka laatii PATO-suunnitelman yhdessä asiakkaan kanssa ja vastaa terveystietojen kirjaamisesta, sillä tavalla kuin asiakas haluaa tapahtuvan. Oma-työntekijä vastaa myös asiakkaan toimintakyvyn ja palveluntarpeen arvioinnin tekemisestä.

Aurinkopihan henkilöstöllä on sosiaali- tai terveydenhuollon koulutus ja ohjaajat toteuttavat hoitavan lääkärin hoito-ohjeita ja ohjaavat asiakkaita noudattamaan niitä. Asiakastiedot ja päivittäiset huomiot kirjataan reaaliaikaisesti Domacare-asiakastietojärjestelmään.

Asiakkaita tuetaan itsehoitoon ja autetaan ja ohjataan pitkäaikaissairauksien hoidossa ja oireiden tunnistamisessa. Asiakkaita autetaan ja tarvittaessa ohjataan huolehtimaan erilaisista mittauksista ja kontroleista. Näistä menettelyistä sovitaan tarkemmin PATOssa.

6.14 Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Perusterveydenhuolto lähtökohtaisesti vastaa sairaanhoidosta edellä mainitulla tavalla. Erikseen tehtävällä lähetteellä asiakas ohjataan tarvittaessa erikoissairaanhoitoon.

6.15 Lääkehoito

Aurinkopihan lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. [Turvallinen lääkehoito - oppaassa](#) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen

Sinä päätät kaapin paikan.

periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuuhenkilö.

Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon ja lääkehuoltoon toteuttamisessa.

6.16 Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamisen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä.

Aurinkopihan henkilöstön lääkehoidon osaamista pidetään yllä säännöllisellä koulutuksella ja testauksella (Awanic, ProEdu). Käytössä on näyttöihin perustuva lupakäytäntö. Luvat myöntää lääkäri, joka ei ole sama ostopalvelulääkäri, joka toteuttaa Pihlajalinnan kautta toteutettua perusterveydenhuollon toimintaa. Aurinkopihan lääkehoitosuunnitelman hyväksyy luvat myöntävä lääkäri (ProEdu, Lupakanta). Aspa Palveluiden palvelujohto vastaa lääkehoitosuunnitelman hyväksymisestä vastaavan tahon kanssa tehdyn sopimuksen laatimisesta sekä lääkehoitosuunnitelmapohjan sisällöstä, joka perustuu STM:n Turvallinen lääkehoito-ohjeistukseen. Palvelujohto vastaa suunnitelmapohjan päivittämisestä viranomaisvaatimusten mukaiseksi.

Aurinkopihan johtaja, yhdessä lääkehoidosta vastaavan työntekijän kanssa, huolehtii Aurinkopihan lääkehoitosuunnitelman laatimisesta, päivittämisestä ja muun henkilöstön perehdyttämisestä lääkehoidon toteuttamiseen. Lääkehoitosuunnitelmassa on Aurinkopihan yksityiskohtaiset ohjeet, toimintatavat ja vastuunjaot lääkehoidon toteuttamiseen. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään kaksi kertaa vuodessa ja aina tarvittaessa, kun säädökset, toimintaympäristö tai olosuhteet muuttuvat.

Aspa-kodin johtaja käy palvelupäällikön kanssa kuukausikeskustelun, jonka yksi aihe on lääkehoitosuunnitelma, sen sisällön ajantasaisuus ja päivittämisen tarve. Lääkehoitosuunnitelmastakin tulee IMS-järjetelmän kautta automaattinen muistutus kaksi kertaa vuodessa sen päivittämisestä johtajan s-postiin. Johtaja vastaa siitä, että koko henkilöstö on perehdytetty lääkehoitosuunnitelman sisältöön ja tuntee myös muutokset.

6.17 Kuka vastaa lääkehoidosta?

Aspa-kodin johtaja Juha-Pekka Tuominen, lääk.vast. sh Johanna Lehtinen p. 044 0281 808

Sinä päätät kaapin paikan.

6.18 Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Asiakas voi tarvita palveluja rinnakkain yhtä aikaa esim. terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai päihdehuollon osalta. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

6.19 Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Aurinkopihan jokaisella asiakkaalla on oma verkostonsa, jonka kanssa tehtävästä yhteistyöstä vastaa asiakkaan omatyöntekijä, yhdessä Aspa-kodin johtajan kanssa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön on tullut tehdä terveydensuojelulain nojalla annetun asetuksen (1280/1994) 4 §:n mukainen ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle.

Sinä päätät kaapin paikan.

7.2 Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?

Aurinkopihan asiakasturvallisuudesta vastaa Aspa-kodin johtaja. Aurinkopihassa tehdään johtajan toimesta, yhdessä henkilöstön kanssa, vuosittain riskikartoitus. Riskikartoituksen perusteella toteutetaan ehkäisevät toimenpiteet ja mahdollisesti tarvittavat korjaavat toimenpiteet kartoituksessa esiin havaittujen epäkohtien parantamiseksi.

Jokaisen asiakkaan avustamiseen, ohjaamiseen ja tukemiseen liittyvät turvallisuusasiat huomioidaan ja sovitaan yksilöllisessä PATO-suunnitelmassa. Aurinkopihassa toimintaan ja asumiseen liittyvät turvallisuusasiat suunnitellaan ja sovitaan yhdessä asiakkaiden ja henkilöstön kanssa. Sovitut, yleiseen turvallisuuteen liittyvät toimintaohjeet kirjataan ja laitetaan kaikkien nähtäville. Johtaja päivittää pelastussuunnitelman ja toimintaohjeet, jotka palo- ja pelastusviranomaiset hyväksyvät. Erityistilanteisiin varautuminen ja niiden ohjeistus on kirjattu Turvallisesti työssä-oppaassa ja asiakastietojärjestelmä Domacaressa. Poistumisturvallisuusohjeet ovat henkilöstön ja asiakkaiden nähtävillä. Työvuorossa olevat työntekijät vastaavat asukkaiden asuntojen ja Aurinkopihan yhteistilan esteettömyydestä ja turvallisuuden ylläpitämisestä huomioiden asiakkaiden erityistarpeet.

Henkilöstön palo- ja pelastuskoulutukset ja -harjoitukset järjestetään yhteistyössä pelastusviranomaisten kanssa sovitulla tiheydellä. Henkilöstöllä on voimassa oleva ensiapukoulutus.

Aurinkopihassa pelastusviranomaisen huolehtii palotarkastusten suorittamisesta. Aurinkopihan johtaja huolehtii tarkastuksen sopimisesta, oman paikkakunnan ohjeen mukaisesti. Samoin esimies huolehtii tarkastuspöytäkirjaan merkittyjen korjausten toimeenpanosta annetun määräajan sisällä.

Tartuntatautilain (2016 / 1227) mukainen 48 § työntekijän ja opiskelijan rokotussuojasta määrittää, että työskentely sosiaalihuollon ja terveydenhuollon toimintayksiköiden asiakas- ja potilastiloissa, joissa hoidetaan lääketieteellisesti arvioituna tartuntatautien vakaville seuraamuksille alttiita asiakkaita tai potilaita, saa käyttää vain erityisestä syystä henkilöä, jolla on puutteellinen rokotussuoja. Aspa Palvelut Oy / Aspa-koti Aurinkopiha suosittaa, että terveydenhuollon ja sosiaalihuollon ammattihenkilöt hankkivat Suomen terveysturvallisuuden suosittelemat ja kansallisen rokotusohjelman mukaiset rokotukset. Rokotukset ehkäisevät ennalta tautien leviämistä ja edistävät ammattihenkilön oman terveyden lisäksi myös asiakasturvallisuutta.

7.3 Henkilöstö

7.3.1 Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä ympärivuorokautisessa palveluasumisessa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki määrittää. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Omaevalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa.

7.4 Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Aspa-kodin hoito- ja hoivahenkilöstön mitoitus, määrä ja rakenne:

Henkilöstömitoituksessa huomioidaan viranomaisvaatimukset, tilaajan ostopalvelusopimuksen asettamat vaatimukset, osaamisvaatimukset ja asiakkaiden avun ja palvelun tarve.

Aspa-kodin mitoitus: 0,8 puitesopimuksessa

Henkilöstö:

0,2 Aspa-kodin johtaja, (Amk, perusaste)

1,0 varavastaava, vastaava ohjaaja (AMK)

11,0 ohjaaja, perusaste

Työtä tehdään 3 vuorossa, siten että henkilöstöä on paikalla

klo 7:00 -14 vähintään 4 työntekijää

klo 14 -22 vähintään 3 työntekijä

klo 22-07 1 työntekijä

Sinä päätät kaapin paikan.

7.5 Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijainen hankitaan siten, että luvattu mitoitus täyttyy kaikissa tilanteissa. Määräaikaisten sijaisten hankinnassa noudatetaan yhtiön rekrytointiprosessia ja lyhytaikaisten sijaisten hankinnasta on olemassa Aspa-kotikohtaiset käytännöt.

7.6 Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Aurinkopihan työvuorojen henkilöstövahvuus suunnitellaan asiakkaiden palvelutarpeet huomioiden. Työvuorosuunnittelussa ja toteutuneen työajan seurannassa tarkistetaan toteutunut henkilöstövahvuus. Johtajan tehtävänä on varmistaa asiakasmäärän ja -rakenteen sekä henkilöstön määrän ja osaamisen tasapaino. Jokaiseen työvuoroon suunnitellaan aina riittävä määrä henkilöstöä. Äkillisiä tilanteita varten Aurinkopihassa on ohjeistus oman henkilöstön tai keikkalaisen tai vuokratyöntekijän hälyttämisestä työhön. Ohje ja sijaisten yhteystiedot löytyvät henk.kunnan toimistosta. Vuokratyöyrityksen yhteystiedot löytyvät henk.kunnan puhelimesta viestiryhmänä.

7.7 Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesimiestyöhön riittävästi aikaa?

Johtajan tehtävänä on jakaa vastuuta työntekijöiden kesken, niin että lähiesimiestyöhön jää riittävästi aikaa.

7.8 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa Aurinkopihan asiakkaiden kodeissa työskenteleviä työntekijöitä, otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki tai Terhikki)). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

7.9 Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Johtaja vastaa rekrytointiprosessista. Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimus, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajan oikeudet ja velvollisuudet. Tämän lisäksi Aspa-kodilla voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista tiedotetaan niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille. Rekrytoinnissa noudatetaan yhtiön hallintosääntöä ja muita

Sinä päätät kaapin paikan.

työsopimuksen tekoon liittyviä ohjeita ja työntekijöille määriteltyjä työnkuvia. Aurinkopihan asiakkaiden edustaja osallistuu työntekijän rekrytointihaastatteluun aina aikataulullisten mahdollisuuksien mukaan. Aurinkopihan johtaja tarkastaa hakijoiden ammattioikeudet ja rekisteritiedot. Hyvällä perehdyttämisellä tiedotetaan työtavat ja soveltuvuus. Vakituksessa ja pitkissä määräaikaisissa työsuhteissa on käytössä koeaika, jonka aikana uutta työntekijää seurataan ja arvioidaan ja asiakkaiden palautetta kuunnellaan.

7.10 Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Aurinkopihan työntekijät työskentelevät pääsääntöisesti asiakkaiden kodeissa. Tällöin on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytoinnin haastattelukysymykset on laadittu sellaisiksi, että pystytään muodostamaan näkemystä tästä. Pyydämme suosittelijat ja tiedustelemme heiltä soveltuvuutta. Asiakasedustaja osallistuu työntekijöiden rekrytointihaastatteluihin aina aikataulullisten mahdollisuuksien mukaan.

7.11 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään 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 täydenniskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydenniskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

7.12 Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Perehdyttämisen tavoite on antaa kattava kuvaus Aspa Palvelut Oy:n ja Aspa-koti Aurinkopihan toiminnasta ja toivottaa työntekijä ammatillisesti tervetulleeksi. Hyvän perehdyttämisen lopputuloksena uusi työntekijä tuntee työnsä ja siihen liittyvät odotukset. Hyvän perehdyttämisen avulla varmistuu, että uuden työntekijän toiminnassa toteutuvat sekä lainsäädännön ja lupaehtojen vaatimukset että Aspa Palvelut Oy Aurinkopihan asettamat laatuvaatimukset.

Sinä päätät kaapin paikan.

7.12.1. Aspa-passi ja perehdyttämisen roolit

Perehdyttämisessä käytetään yhtiön perehdyttämisohjelmaa ja nk. Aspa-passia. Perehdyttämisohjelma on kattava ja Aspa-passin avulla voidaan seurata, onko kaikki osa-alueet käyty läpi.

Aurinkopihan johtaja suunnittelee perehdytyksen aikataulun, seuraa ja arvioi perehdytyksen toteutumista ja onnistumista perehdytettävän työntekijän kanssa perehdyttämisohjelman mukaan. Aurinkopihassa uuden työntekijän perehdytyksestä vastaa Aurinkopihan johtaja työsuhteeseen, henkilökeskeiseen toimintatapaan ja muihin toimintatapoihin liittyvien asioiden osalta. Arjen työn ja asiakkaiden asioiden perehdyttämisen vastuu on nimetyllä ohjaajalla.

Sijaisten ja keikkatyöntekijöiden perehdyttäminen tapahtuu sekä Aurinkopihan johtajan että työntekijöiden toimesta sijaisuuteen tai keikkatyöhön tarvittavassa laajuudessa. Vrt. ed. kpl.

Opiskelijoiden perehdytys tapahtuu Aurinkopihan johtajan toimesta ja opiskelijan työpaikkaohjaajan toimesta sovituilla tavoilla. Johtaja toimii yhteyshenkilönä oppilaitokseen päin koulutussopimusten tekemisessä.

Yleisesti perehdytystä toteutetaan aina kun työntekijä aloittaa uudessa työssä, työtehtävät tai menetelmät muuttuvat, työntekijä on ollut pitkään poissa tai työtehtävä toistuu harvoin.

Aurinkopihan johtajan perehdyttämisestä vastaa palvelupäällikkö, joka nimeää esimiehelle mentorin kokeneesta kollegasta.

7.13 Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Aspa Palveluilla on laadittuna pitkän aikavälin koulutussuunnitelma, joka tukee yhtiön strategiaa ja muuttuvia osaamisvaatimuksia. Koulutussuunnitelmalla varmistetaan henkilöstön osaaminen ja tasalaatuinen työ asumispalvelutyössä. Tavoitteena on kehittää kokonaisvaltaisesti henkilöstön osaamista ja sitä kautta myös työhyvinvointia. Koulutussuunnitelman laatimisesta ja toteutuksesta vastaa hallintopäällikkö.

Lisäksi koulutusta suunnitellaan Aspa-kodin tasolla. Aurinkopihan henkilöstön koulutuksen suunnittelu tapahtuu toimintasuunnitelmaa hyödyntäen. Henkilöstön täydennyskoulutussuunnitelma laaditaan vuosittain asiakastyössä vaadittavien ja tarvittavien taitojen ja osaamisen perusteella. Toiminnan suunnittelua ja koulutustarpeiden arviointia ohjaavat organisaation strategiset tavoitteet, Aurinkopihan asumispalvelutyön tavoitteet, sisäiset kehittämistoimet, asiakas- ja läheispalautteet sekä henkilöstön tavoitekeskustelut. Koulutukseen varattavat kustannukset suunnitellaan osana vuosittaista budjettityöskentelyä ja koulutukset toteutetaan niihin varattujen koulutusmäärärahojen puitteissa. Käydyt koulutukset kirjataan henkilöstön koulutusrekisteriin.

Sinä päätät kaapin paikan.

Aspa Palvelut Oy:llä on yhteistyösopimus ammatillisen osaamisen kehittämisessä ja ylläpidossa ulkopuolisen koulutusorganisaation kanssa. Yhtiössä järjestetään henkilöstölle sekä sisäistä - että ulkopuolista koulutusta; huomioiden lakisääteiset koulutukset ja vähimmäiskoulutusmäärät. Aurinkopihassa lisäkoulutusta kohdennetaan myös määräaikaan henkilöstöön, jolla varmistamme laadukkaan palvelun toteutumisen myös vakinaisen henkilöstön poissa ollessa.

7.14 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48-49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

7.15 Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhasta on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (**katso luku 3 Riskienhallinta sekä luku 5 Asiakkaan asema ja oikeudet**).

Aspa Palvelut Oy:n Aurinkopihassakin käytettyyn perehdytysohjelmaan sisältyy sosiaalihuoltolain 26 § ilmoitusvelvollisuudesta kertominen ja ohjeistaminen. Katso kohdat 3.6. ja 5.14.1. Asiakkaiden asiallisen kohtelun varmistaminen, missä ilmoitusvelvollisuuden toteuttaminen on kuvattu.

7.16 Toimitilat

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten

Sinä päätät kaapin paikan.

varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää.

Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:

- Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät?
- Miten asukas voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen
- Käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa.

7.17 Tilojen käytön periaatteet

Aspa-koti Aurinkopiha toimii osoitteessa Rykmentintie 72, yhdessä rakennuksessa. Henkilökunnan sosiaali- ja toimistotilat sekä asunnot sijaitsevat samassa rakennuksessa. Aurinkopihan johtajan toimistotila sijaitsee henkilökunnan toimistotilojen yhteydessä omana tilana. Henk.kunnan sosiaalitallassa on kaksi pukutilaa, kaksi wc:tä ja yhteistila ruokailua varten. Toimistoja on kaksi. Asukkaiden asunnot 15 kpl, sijaitsevat kaikki samassa rakennuksessa, kahdessa kerroksessa, joiden välissä kulkee hissi. Asunnot ovat n. 40 neliön yksiöitä tai kaksioita.

7.17.1. Asuntojen käyttö

Asiakkaat vuokraavat asunnot Aspa säätiöltä. Asumiseen sovelletaan huoneenvuokralakia. Näin asukas hallinnoi itse vuokraamia tiloja eikä hänen asuntoonsa sijoiteta ketään, vaikka hän on pitkään poissa. Asukkaat kalustavat ja sisustavat itse (tai omatyöntekijän tai läheistensä avustamina) asuntonsa, parvekkeensa tai terassinsa. He myös päättävät itse, kuka heillä vierailee ja milloin. Vierailijoilla on mahdollisuus yöpyä asiakkaan asunnossa asiakkaan itsensä tarjoamin yöpymisresurssein. Asiakkaat noudattavat asumisessaan taloyhtiön sääntöjä. Pelastusviranomaisten velvoitteen mukaan, (ei siis palvelun tuottajan velvoite), asiakkaat ilmoittavat vierailijoista henkilökunnalle, jotta tieto siitä, kuinka monta ihmistä on talossa sisällä, on tiedossa henkilökunnalla. (= pelastettavien määrä on oltava tiedossa hätä-/pelastamistilanteessa)

7.17.2. Yhteistilat ja niiden käyttö

Aurinkopihan asiakkaille on käytössä talon yläkerrassa sijaitseva ruokailu -ja ”olkkari”-tila. Yhteistilojen käytössä huomioidaan ajankohtaiset korona- ja muut mahdolliset terveyteen haitallisesti vaikuttavat tekijät. Aspa-Palvelut Oy:n omien ohjeiden mukaisten kokoontumisrajoitusohjeiden ja suojautumiskäytänteiden lisäksi, Aurinkopihassa toteutetaan hyvinvointialueen tai sair.hoit.piirin ohjeita myös siltä osin, kun ne poikkeavat Aspa Palvelut Oy:n omista ohjeistuksista. Yhteistilojen suunnittelussa on huomioitu turvallisuus, viihtyminen ja kodikkuus.

Sinä päätät kaapin paikan.

Aurinkopihan tilojen on tarkoitus edistää asiakkaiden osallisuutta ja omatoimisuutta. Kaikki asiakkaiden käyttämät tilat ovat esteettömät ja helppokulkuiset. Työntekijöiden tilat ovat sosiaalitilat ja toimistotilat. Piha-alueiden turvallisuudesta ja viihtyvyydestä vastaavat kiinteistön omistaja ja huoltoyhtiö sopimuksen mukaisesti. Piha-alueiden viihtyvyyteen voivat asiakkaat vaikuttaa asiakaspalaverien kautta. Aurinkopihan työntekijät asiakkaiden kanssa yhdessä kokoontuen, pitävät kesäkauden aloituksen yhteydessä ns. pihatalkoot juuri ulkoalueiden viihtyvyyttä lisäten istutuksin ja hyötykasveja hoitaen.

7.18. Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvät periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

1§ Lain tarkoitus

Tämän lain tarkoituksena on:

- 1) varmistaa kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelujen turvallisuus;*
- 2) ennaltaehkäistä kulutustavaroista ja kuluttajapalveluista aiheutuvia terveys- ja omaisuusvaaroja;*
- 3) 2 kohdassa tarkoitettun vaaran ilmetessä varmistaa, että vaara saadaan riittävän tehokkaalla tavalla poistettua;*
- 4) turvata korkealaatuinen kuluttajaturvallisuusvalvonta;*
- 5) osaltaan parantaa toiminnanharjoittajien toimintaedellytyksiä.*

Kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) 7 §:n 13 kohdassa säädetään turvapuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata tässä omavalvontasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla.

(17.12.2015/1510)

Jos samaa palvelua varten on muun lain nojalla laadittava pelastus-, valmius- tai muu vastaava suunnitelma, 1 momentissa tarkoitettua turvallisuusasiakirjaa ei tarvitse laatia, vaan turvallisuusasiakirjassa selvitettäviä tietoja vastaavat tiedot voidaan koota muun lain nojalla laadittavaan suunnitelmaan.

7.19 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeita koskeva ohjaus ja valvonta siirtyi Valviralta vuoden 2020 alussa Fimealle. Terveydenhuollon laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä voi liittyä merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat veloitteet on määritelty laissa (24-26 §). Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan [terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä](#).

24§ Erityistilanteisiin varautuminen

Turvallisuus- ja kemikaaliviraston on laadittava suunnitelma kuluttajien ja kuluttajiin rinnastettavien henkilöiden hengen ja terveyden turvaamiseksi vakavissa onnettomuuksissa ja vastaavissa muissa erityistilanteissa.

2 momentti on kumottu L:lla 17.12.2015/1510.

Tarkempia säännöksiä erityistilanteisiin varautumista koskevien suunnitelmien sisällöstä ja laatimisesta voidaan antaa valtioneuvoston asetuksella.

25 § Viranomaistiedottaminen

Valvontaviranomainen voi tarvittaessa tiedottaa kuluttajien ja kuluttajaan rinnastettavien henkilöiden turvallisuuden kannalta tarpeellisista asioista.

26 § (16.2.2023/225)

Kuluttajien käyttöön tarkoitettujen koneiden markkinavalvonta

Koneista ja direktiivin 95/16/EY muuttamisesta annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2006/42/EY soveltamisalaan kuuluvan kulutustavaran markkinavalvontaan sovelletaan tämän lain lisäksi eräiden tuotteiden markkinavalvonnasta annetun lain (1137/2016), jäljempänä markkinavalvontalaki, 8 §:n 2 momentissa sekä 10 a, 22 a ja 28 §:ssä säädettyjä toimivaltuuksia. Jos mainitun direktiivin soveltamisalaan kuuluva kulutustavara on tämän lain tai sen nojalla annettujen säännösten vastainen muulla kuin 10 §:ssä tarkoitetulla tavalla, markkinavalvontaan sovelletaan lisäksi markkinavalvontalain 17-22, 23-25 ja 28 §:ssä säädettyjä toimivaltuuksia. Sovellettaessa markkinavalvontalain toimivaltuuksia sovelletaan myös markkinavalvontalain 29 §:ää muutoksenhausta.

Edellä 1 momentissa tarkoitetuissa tilanteissa markkinavalvontalaissa tarkoitettuna markkinavalvontaviranomaisena pidetään tämän lain mukaista valvontaviranomaista ja markkinavalvontalaissa tarkoitettuna talouden toimijana pidetään tämän lain mukaista toiminnanharjoittajaa.

Tätä lakia sekä 1 momentissa tarkoitettuja markkinavalvontalain toimivaltuuksia sovelletaan markkinavalvonnasta ja tuotteiden vaatimustenmukaisuudesta sekä direktiivin 2004/42/EY ja asetusten (EY) N:o 765/2008 ja (EU) N:o 305/2011 muuttamisesta annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) 2019/1020 4 artiklassa säädettyjen velvoitteiden valvontaan, kun kyse on 1 momentissa mainitun direktiivin soveltamisalaan kuuluvasta kulutustavarasta.

7.20 Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Asiakkaiden henkilökohtaisten apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinnassa ja käytössä avustaa ohjaajat. Huollosta vastaa asiakkaan henkilökohtaiseen käyttöön tarkoitetun apuvälineen osalta sen asiakkaalle käyttöön myöntämä tahon. Aurinkopihassa on nimetty ammattihenkilö = vastaava ohjaaja, joka vastaa terveydenhuollon laitteiden turvallisesta ja käyttöohjeen mukaisesta käytöstä. Oikeasta asennuksesta ja käyttökoulutuksesta muille käyttäjille vastaa ensisijaisesti laitteen toimittaja. Tämän

jälkeen nimetty ammattihenkilö perehdyttää laitteen turvalliseen ja oikeaan käyttöön muun henkilökunnan.

Asiakkaan PATO- suunnitelmassa käydään läpi laitteiden, tarvikkeiden tai apuvälineiden tarve ja toimivuus sekä mietitään uusia ratkaisuja tarvittaessa. Näissä asioissa tehdään yhteistyötä hyvinvointialueen (Varha) ja sairaanhoitopiirin (Tyks) apuvälinekeskuksen kanssa.

Erilaisten tarvikkeiden ja laitteiden käytön ohjaus tulee välineen / tarvikkeen toimittajalta ja nimetty vastuuhenkilö huolehtii, että kaikki osaavat toimia ohjeiden mukaisesti.

Huollot toteutetaan toimittajan ohjeiden mukaisesti. Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden vastaava nimetty ammattihenkilö pitää Aspa-kotikohtaista rekisteriä terveydenhuollon laitteista ja huolloista.

7.21 Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Ammattimaisen käyttäjän on lain mukaan ilmoitettava laitteiden aiheuttamista vaaratilanteista. Aurinkopihassa on nimetty terveydenhuollon laitteista vastaava työntekijä eli vastaava ohjaaja, jonka velvollisuuksiin kuuluu vastata siitä, että palveluntuottaja noudattaa toiminnassaan lakia ja sen nojalla annettuja määräyksiä. Terveystieteiden laitteista vastaavalle henkilölle kuuluu vaaratilanneilmoitusten tekeminen Fimeaan ja laitteen valmistajalle. Ilmoitusta varten on lomake, jonka vaaratilanteen havainnut työntekijä täyttää ja toimittaa vastuuhenkilölle. Apuvälineistä ja laitteista vastaava työntekijä ilmoittaa vaaratilanteet Fimean verkkosivuilla olevien lomakkeiden kautta, www.fimea.fi. Vaaratilanteet raportoidaan työsuojeluorganisaatiolle ja palvelupäällikölle ja tapahtumia ja niiden määrää seurataan palvelujohdossa. Lomakkeet tallennetaan Aurinkopihan laatujärjestelmään.

Vaaratilanteita ovat tilanteet, jotka johtuvat tai epäillään johtuvan terveydenhuollon laitteen ominaisuuksista, suorituskyvyn muutoksista tai häiriöistä, merkintöjen riittämättömyydestä tai valmistajan toimittamien tietojen virheellisyydestä tai riittämättömyydestä.

Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Sh/vastaava ohjaaja Johanna Lehtinen johanna.lehtinen@aspa.fi puh-. 044 028 1808

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja [niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin](#). Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan [EU:n yleistä tietosuoja-asetusta \(EU\) 2016/679](#). Tämän lisäksi on käytössä [kansallinen tietosuojalaki \(1050/2018\)](#), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla).

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt.

Tietosuojavaaluttetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti [ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä](#).

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut [sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille viranomaismääräyksen \(2/2015\) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä](#) annetun lain 19h §:ssä säädetystä tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten omavalvonnasta. Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

8.1 Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen

ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jatkossa kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin asiakirjarakenteiden avulla, joista THL tulee vuoden 2020 aikana antamaan asiaa koskevan määräyksen. Lain 3 luvussa säädetään asiakasasiakirjoihin kirjattavista perustiedoista.

8.2 Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Aspa Palvelut Oy:ssä on käytössä koko henkilöstöä koskevat tietoturvaohjeet ja tietoturvan omavalvonta-suunnitelma. Asiakastietojärjestelmän käyttöön perehdytetään kaikki työntekijät. Perehdytyksestä vastaa Aurinkopihan johtaja, hänen apunaan ovat järjestelmän pääkäyttäjät. Käytössä on perehdytysohje ja Aspa Palvelut Oy:n sisäinen kirjaamisohje, jossa myös tietosuoja-asiat käydään läpi.

8.3 Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Henkilöstön perehdytykseen kuuluu Aspa Palvelut Oy:n sisäinen kirjaamisohje. Aurinkopihassa on käytössä Domacare asiakastietojärjestelmä sekä tästä mobiiliversio, jonka käytöllä pyritään varmistamaan, että kirjaaminen on ajan tasalla ja pystytään tekemään yhdessä asiakkaan kanssa.

8.4 Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Jokaisen työntekijän työsopimukseen on liitetty salassapitositoumus. Sen noudattaminen on työntekijän vastuulla. Vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus säilyy senkin jälkeen, kun työsuhde on päättynyt. Asiakkaalle kerrotaan palvelusuhteen alkaessa, mitä tietoja hänestä kirjataan, miksi ja minne niitä kirjataan. Henkilörekisteristä on laadittu rekisteriseloste, jossa on kuvattu mm. henkilötietojen tallennus ja käyttötarkoitus. Asiakastietoja saa luovuttaa asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kirjallisella suostumuksella. Rekisteröidyllä asiakkaalla on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö tehdään kirjallisena. Aspa Palveluilla on ohje ja lomakkeet tietojen tarkastamiseen, Aspa-kodin johtaja ohjeistaa ja auttaa asiakasta tarkastuspyynnön tekemisessä.

8.5 Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Aurinkopihan johtajan vastuulla on huolehtia ja noudattaa työnantajaa koskevien lakisääteisten tietoturva- ja tietosuojavelvoitteiden toteutumisesta Aurinkopihassa. Johtajat, tietosuojavastaava ja tietojärjestelmien pääkäyttäjät vastaavat työntekijöiden käyttöoikeuksista tietojärjestelmiin ja niiden tietosisältöihin työtehtävien edellyttämässä laajuudessa. He huolehtivat työntekijän riittävästä perehdytyksestä yrityksen tietoturvakäytänteisiin varmistaen, että jokainen ymmärtää niiden merkityksen työtehtävissään.

Johtajalta odotetaan esimerkillistä sekä vastuullista tietoturvakäyttäytymistä ja heillä on raportointivelvollisuus tietoturvapoikkeamista tietosuojavastaavalle. Työntekijän omalla vastuulla on huolehtia käsittelemänsä tiedon oikeellisuudesta, saatavuudesta ja luokittelusta, sekä huolehtia, että organisaation tiedot ovat asianmukaisesti käytettävissä. Tietojen säilytys- tai arkistointiajan päätyttyä, ne hävitetään ohjeiden mukaisesti. Johtajan tehtävänä on varmistaa ja seurata, että työntekijöiden osaaminen on riittävä.

Aspa Palvelut Oy:ssä on ohjeistus tietosuojaloukkauksen ilmoittamista ja käsittelyä varten.

Järjestelmien käyttöönoton yhteydessä käyttäjät koulutetaan järjestelmän toimittajan toimesta. Aspa Palvelut Oy tekee vuosittain koulutussuunnitelman, missä huomioidaan myös tietoturva- ja tietosuojakoulutukset sekä järjestelmäkoulutukset.

Johtajan vastuulla on huolehtia Aurinkopihan henkilökunnan riittävästä osaamisesta tietoturva- ja tietosuoja-asioissa sekä järjestelmäosaamisesta. Aurinkopihassa koko henkilökunta on perehdytetty tietosuoja-asioihin sisäisellä koulutuksella ja jokainen työntekijä on suorittanut hyväksytysti tietoturvatestin, mistä saadun todistuksen hän on toimittanut esimiehelle.

Aurinkopihan johtajan tukena on järjestelmien pääkäyttäjät ja tietosuojavastaava. He tuottavat koulutusaineistot ja ohjeet, jotka johtaja käy työntekijöiden kanssa läpi. Johtaja varmistaa, että jokainen työntekijä on perehdytetty asianmukaiseen potilas- ja asiakastietojen käsittelyyn. Hän myös seuraa, että työntekijöiden toiminta on ohjeidenmukaista ja tarvittaessa järjestää lisää koulutusta.

8.6 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Aspa Palveluiden tietosuojavastaavana toimii Emilia Valkonen, puh. 040 821 1943, emilia.valkonen@aspa.fi

Sinä päätät kaapin paikan.

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

9.1 Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Aurinkopihan riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohta-, läheltä piti- ja poikkeamailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja sovitaan korjaavat toimenpiteet ja niiden aikataulu. Palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen vaikuttavat ajankohtaiset asiat käsitellään joka kuukausi Aurinkopihan johtajan ja palvelupäällikön kuukausikeskustelussa ja samalla sovitaan mahdollisista toimenpiteistä, seurannasta ja aikatauluista.

9.1.1. Asiakaskokemuksen palaute ja toiminnan kehittäminen

Aspa Palveluissa on käytössä jatkuva asiakaskokemuksen seuranta, jolloin Aspa-kodissa käydään kuukausittain läpi edellisen kuukauden asiakaskokemuspalaute ja poikkeamiin voidaan Aspa-koti tasolla puuttua heti. Palvelujohto käy palautteet läpi kuukausittain ja pystyy näin seuraamaan ja kannustamaan toiminnan laadun, vaikuttavuuden ja toiminnan strategisen kehittämisen tarpeita. Palautetta kerätään em. lisäksi asiakastyytyväisyyskyselyillä, tilaajakyselyillä, vertaisarvioinneilla, henkilöstökyselyillä ja itsearvioinneilla.

Henkilökeskeisellä toiminnalla varmistetaan asiakkaiden osallistuminen palveluidensa suunnitteluun ja kehittämiseen. PATO-suunnitelmassa sovitaan keinot, miten asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan. Asiakastietojen käsittelystä, tietoturvan ja tietosuojan varmistamisesta on laadittu omavalvontasuunnitelma ja ohjeistukset. Tietosuojavastaava seuraa, valvoo ja ohjeistaa niiden toteutumista.

9.1.2. Työn, työympäristön ja työolojen kehittäminen

Työhön, työympäristöön ja työoloihin liittyvät vaaratekijät selvitetään jokaisessa Aspa - kodissa säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa ja aina akuuteissa tilanteissa. Riskienhallinnalla pyritään kaikissa olosuhteissa turvaamaan ne toiminnalliset edellytykset, jotka tarvitaan toteuttaessa Aspa Palvelut Oy:n palveluja.

Sinä päätät kaapin paikan.

Riskien arviointi on jatkuvaa toimintaa. Riskien arviointia tarvitaan muutostilanteiden yhteydessä kuten toiminnan laajentuessa, toiminnan luonteen muuttuessa, organisaation uudelleenjärjestelyjen, toimitilojen remontin tai henkilöstömuutosten yhteydessä.

9.1.3. Riskien arviointi Aurinkopihassa

Aurinkopihassa henkilökunnan kanssa yhdessä tehdyn riskianalyysin ja työterveyslaitoksen laatiman nelikenttäpohjan avulla Aurinkopihassa määritellään riskien todennäköisyys ja vaikuttavuus ja haitta-aste. Arvioitavia osia ovat fyysiset vaaratekijät, fyysinen kuormittuminen, hallintajärjestelmät ja toimintatavat, kemialliset ja biologiset vaaratekijät, psykososiaaliset kuormitustekijät ja tapaturman vaara.

Riskien arvioinnin tuloksista ja niiden perusteella toteutettavista toimenpiteistä raportoidaan koko henkilöstöä.

Kaikkia vaaratekijöitä ja riskejä ei voida poistaa. Tällöin hyvin toteutettu riskikartoitus ja nelikenttäanalyysi antaa informaatiota niihin asioihin, joihin kaikkien työntekijöiden tulee kiinnittää erityistä huomiota ja varovaisuutta omassa toiminnassaan.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön johtaja.

Paikka ja päiväys 8.10.2023

Allekirjoitus Juha-Pekka Tuominen