

OMAVALVONTASUUNNITELMA ASPA-KOTI MURATTI

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	8
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	17
7 ASIAKASTURVALLISUUS	21
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	26
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	27
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	28

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Aspa Palvelut Oy Y-tunnus 1998395-9

Hyvinvointialue Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

Kunnan nimi Vantaa

Kuntayhtymän nimi Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Aspa-koti Muratti, Tehostettu palveluasuminen, tuettu asuminen; Liikuntavammaiset, mielenterveys- ja kuntoutujat: 20

Katuosoite Punamultapolku 1 B 35

Postinumero 01600 Postitoimipaikka Vantaa

Sijainti kunta yhteystietoineen Vantaan ja Keravan hyvinvointialue, Aspa-koti Muratti,

Johtaja Marjo Komulainen puh.044 4932 409

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Tehostettu palveluasuminen, tuettu asuminen, liikuntavammaiset, mielenterveys- ja kuntoutujat
16 paikkaa

Esihenkilö Aspa-kodin johtaja Marjo Komulainen

Puhelin 044 4932 409 Sähköposti: marjo.komulainen@aspa.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*ympäri vuorokautista toimintaa harjoittavat Aspa-kodit*) 6.10.2004, 21.12.2018

Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen, tuettu asuminen

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 6.10.2004



Palveluala, joka on rekisteröity Tehostettu palveluasuminen, tuettu palveluasuminen

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat Securitas vartiointipalvelut, yksin työskentelyn turvaaminen

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa osto palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Kehittää toimintaa asiakkaan näkökulmasta, toiminnan jatkuva arviointi. Omavalvonta on jatkuvaa, hyvä asiakaspalvelu, turvallisuus ja laadukastyö.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä Ei X

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Aspa Palvelut Oy tarjoaa itsenäistä elämää edistäviä palveluja asumisessaan ja päiväaikaisessa toiminnassaan apua ja tukea tarvitseville henkilöille. Toiminnan tavoitteena on edistää vammaisten ja mielenterveyskuntoutujien yhdenvertaisuutta ja täyttä osallisuutta yhteiskunnassa.

Aspa-koti Muratissa tuotetaan tuettua asumista, palveluasumista, tehostettua palveluasumista, mielenterveyskuntoutujille ja liikuntavammaisille henkilöille.

Asiakkaiden avuntarpeet ovat yksilöllisiä ja päivittäisiä. Avuntarpeet ovat fyysistä avustamista päivittäisissä toimissa, kodinhoidollisissa töissä, asiointiapuja sekä toimintakyvyn tukemista ja ohjausta. Hoitoa, hoivaa ja huolenpitoa. Asiakkaiden avuntarpeeseen vastataan yksilöllisesti ja toiminnassa käytetään kuntouttavaa hoitotyötä.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Aspa Palvelut Oy:n toimintaa ohjaavat arvot ovat: ihmisen kunnioittaminen, luotettavuus ja asiantuntemus. Arvot ohjaavat ja tukevat Aspa-kotien toimintaa toteuttamaan asiakkaan mahdollisimman täyttä osallisuutta.

Asumispalvelu on asiakkaan asumisen ja elämänhallinnan tukemista, ohjausta ja avustamista yksilöllisten tarpeiden ja asiakkaan kanssa yhdessä laaditun suunnitelman pohjalta. Asiakaspalvelussa noudatamme henkilökeskeistä toimintatapaa. Palvelun keskiössä on asiakas: hänen vahvuuksiensa tunnistaminen ja tukeminen, hänen oikeuksiensa ja eettisten arvojen toteutuminen arjessa.

Asumispalvelutyön tavoitteena on turvallinen, oman näköinen elämä, jossa asiakas voi toteuttaa hänelle tärkeitä asioita. Päivätoimintojen tarkoituksena on tarjota mielekästä, tavoitteellista ja yhteisöllisyyttä tukevaa toimintaa.

Palvelutoiminta perustuu tilaajan kanssa tehtyihin sopimuksiin ja niissä asetettuihin vaatimuksiin. Toimintaa ohjaavat lakien ja viranomais määräysten vaatimukset. Hyvinvoiva ja motivoitunut henkilöstö on sitoutunut arvojemme mukaiseen toimintaan. Vahvistamme henkilöstön hyvinvointia mm. koulutuksen, osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien avulla. Aspa Palvelut Oy:n toiminta perustuu palvelutoiminnan jatkuvaan kehittämiseen ja parantamiseen.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

Riskienhallinta

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskinhallinnan avulla varmistetaan henkilöstön yhdenmukaiset toimintatavat asiakasturvallisuuden vahvistamiseksi.

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Jokainen, joka on työssään havainnut riskin tai vaaratilanteen, jossa palvelu ei toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti, on velvollinen ilmoittamaan siitä välittömästi esihenkilölleen. Henkilöstön käytössä on *vaara- ja uhkatilanneilmoituslomake*, jonka em. tilanteessa osallisena ollut henkilö täyttää ja toimittaa esihenkilölle ja työsuojeluorganisaatiolle. Aspa-kodin johtajan johdolla Aspa-kodissa sovitaan toimenpiteet, joiden avulla riskitilanteet, vaaratekijät tai laatu poikkeamat ehkäistään jatkossa.

Sosiaalihuoltolaki velvoittaa työntekijöitä tekemään ilmoituksen esihenkilölle, 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 ja hän vastaa ilmoituksen hoitamisesta eteenpäin sekä muista tarvittavista toimenpiteistä.

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 suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista.

Aspa Palvelut Oy:ssä asiakkaan yksilöllinen palvelusuunnitelma sisältää asiakkaan erityistarpeiden, tarvittavien apuvälineiden ja toimintatapojen yksilöllisen suunnittelun ja sopimisen. Asiakastyöhön liittyvät riskit ja huomiot kirjataan asiakastietojärjestelmään. Jokaisen työntekijän vastuulla on perehtyä asiakastietoihin ennen asiakastyön aloittamista.

Jokaisella Aspa-kodin työntekijällä on velvollisuus perehtyä kodin turvallisuusohjeisiin ja noudattaa niitä sekä huolehtia työympäristön turvallisuudesta omalta osaltaan. Työsuojeluorganisaatio on ohjeistanut työturvallisuuteen liittyvät asiat. Jokaisesta Aspa-kodista löytyy oma *pelastussuunnitelma* ja *"Turvallisesti työssä" -ohjeistus*, joissa on yksityiskohtaisesti kuvattu oman Aspa-kodin turvallisuusasiat, riskitekijät ja toimintaohjeet.

Aspa-kodin johtaja vastaa vuosittain (toukokuun loppuun mennessä) tehtävästä oman Aspa-kotinsa *vaara- ja haittatekijöiden tunnistamisesta ja riskien arvioinnista* yhdessä työntekijöiden kanssa. Riskien arvioinnissa henkilöstö keskittyy havaittujen epäkohtien ja riskien poistamiseen. Kerran vuodessa tapahtuvan arvioinnin lisäksi *riskejä arvioidaan jatkuvasti arjen toiminnassa*. Työntekijä, joka

työssään havaitsee riskin tai vaaratilanteen, jossa palvelu ei toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti, on velvollinen raportoimaan siitä viipymättä Aspa-kodin johtajalle. Aspa-kodin johtaja ryhtyy välittömiin toimiin riskin poistamiseksi ja yhdessä henkilöstön kanssa kehittää toimintakäytänteitä. Toimenpiteistä tiedotetaan työkokouksissa, asukaskokouksissa, asiakkaiden läheisille ja tarvittaessa yhteistyökumppaneille.

Riskienhallinnan työnjako

Työyhteisö osallistuu turvallisuus tason ja -riskien arviointiin, *omavalvontasuunnitelman laatimiseen* ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinta on jatkuvasti käytännössä mukana elävä asia. Henkilöstö sitoutetaan osallistumaan riskienhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtävänsä. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.

Aspa-kodin johtajan tehtävänä on huolehtia Aspa-kodin omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä, sen ohjeistamisesta sekä siitä, että työntekijät on perehdytetty asiakas- ja turvallisuusasioihin. Aspa-kodin johtaja suorittaa Työturvallisuuden perusteet - kurssin. Palvelupäällikkö ja Aspa-kodin johtaja vastaavat yhdessä viranomaisvalvonnan valvonta- ja tarkastuskäynneistä.

Yhtiön johto huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Aspa Palvelut Oy:n riskienhallinnan tavoitteena on vahvistaa turvallisuuskulttuuria, tunnistaa ja dokumentoida riskitekijät ja poikkeamat, määrittää ja toteuttaa niille korjaavat toimenpiteet ja nimetä näiden toimenpiteiden vastuuhenkilöt. Strategisesta riskien hallinnasta vastaa yhtiön johtoryhmä.

Aspa-kodin johtaja ja hänen esihenkilönsä, palvelupäällikkö, käyvät joka kuukausi ohjauskeskustelun, jossa käsitellään palvelun toteutuminen ja mahdolliset poikkeamat kuukauden ajalta. Palvelupäällikkö raportoi poikkeamat johtoryhmälle, yhtiön strategian mukaisesti. Vuoden 2023 aikana Aspa Palveluiden poikkeamailmoitukset ja poikkeamien raportointi tullaan toteuttamaan IMS laadunhallintajärjestelmää hyödyntäen.

Yhtiön työsuojeluorganisaatiolla on työsuojeluilmoituksia ja uhka- ja vaaratilanteiden käsittelyä varten toimintaprosessi, josta vastaa työsuojelupäällikkö. Aspa-kodissa tehdään säännöllisesti työsuojelutarkastus ja työterveyshuollon työpaikkaselvitys. Näistä vastaa työsuojeluorganisaatio, yhdessä Aspa-kodin johtajan kanssa.

Konsernin kriisiviestintätyöryhmä (konsernin toimitusjohtaja, yhtiön toimitusjohtaja, henkilöstöpäällikkö, viestintäjohtaja ja kiinteistöjohtaja) vastaa yhtiön kriisiviestintäsuunnitelmasta ja kriisiviestinnästä. Aspa-kodin johtaja huolehtii, että jokainen työntekijä on perehdytetty toimimaan kriisitilanteissa. Kriisiviestintäohje löytyy jokaisen Aspa-kodin toimiston seinältä ja yhtiön verkkosivuilta.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista Aspa Palveluissa

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

Riskien tunnistaminen

Aspa-kodin työhön, työympäristöön ja työoloihin liittyvät riskit ja vaaratekijät selvitetään yhdessä henkilöstön kanssa vähintään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa toimintaympäristön tai tilanteiden muuttuessa. Jokainen, joka on työssään havainnut riskin tai vaaratilanteen, jossa palvelu ei toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti, on velvollinen raportoimaan siitä viipymättä Aspa-kodin johtajalle. Tunnistetut riskit pyritään poistamaan tai minimoimaan sopimalla turvaavista toimenpiteistä, toimintakäytänteistä ja -ohjeistuksista. Aspa-kodin johtaja vastaa ohjeiden ajantasaisuudesta. Aspa-kodissa on laadittu toimintaohjeet poikkeavien tilanteiden varalta, jotta henkilöstö tietää, miten toimia ylläpitävässä tilanteessa. Ohjeet ovat löydettävissä Aspa-kodin yhteistilan eteisen seinältä.

Tilat ja laitteet pidetään kunnossa, huolloista huolehditaan. Näille tehtäville on Aspa-kodissa nimetty vastuuhenkilöt. Henkilöstöä koulutetaan turvallisuusasioihin ja uudet työntekijät perehdytetään perehdyttämishjelman avulla.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolain mukainen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus velvoittaa työntekijöitä ilmoittamaan esihenkilölle, ja sitä kautta johdolle, asiakkaan huonosta kohtelusta tai epäkohdista asiakasta kohtaan. Aspa-kodin johtaja vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Aspa Palvelut Oy:n *perehdytysohjelmaan sisältyy* sosiaalihuoltolain 48 § ilmoitusvelvollisuudesta kertominen ja ohjeistaminen.

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 viipymättä, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai uhan. Lomake löytyy Aspa Palvelut Oy:n IMS:tä

<https://aspa.ims.fi/servlet/StandardServlet?action=document&view=document&id=1040> ja verkkoasemalta (P: Asema) sekä paperiversiona Aspa-kodin toimistosta. Ilmoitus toimitetaan Aspa-kodin johtajalle, joka informoi asiasta palvelupäällikköä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön, Aspa-kodin johtajan, on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Aspa-kodin johtaja saa palvelupäälliköltä toimintaohjeet ennen tilaajalle tehtävää ilmoitusta varten.

Aspa-kodin johtaja käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään ja analysoidaan Aspa-kodissa. Aspa-kodin johtaja kirjaa kaikki ilmoitukset, jotka analysoidaan yhdessä henkilöstön ja tarvittaessa työsuojeluorganisaation kanssa. Toimintaohjeita tarkistetaan tarvittaessa tai laaditaan uusi ohje. Tapahtumat käydään läpi henkilöstökokouksessa, asukaskokouksessa ja tarvittaessa asukkaiden läheisten kanssa. Aspa-kodin johtaja raportoi tapahtumat esihenkilölleen, joka raportoi haittatapahtumat edelleen johtoryhmälle. Työsuojelu tekee tarvittaessa omat toimenpiteensä. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä on työnantajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Aspa-kodin johtaja informoi viipymättä palvelupäällikköä tapahtuneen haittatapahtuman tai vaara- tai uhkatilanteen jälkeen. Aspa-kodin johtaja vastaa tilanteen

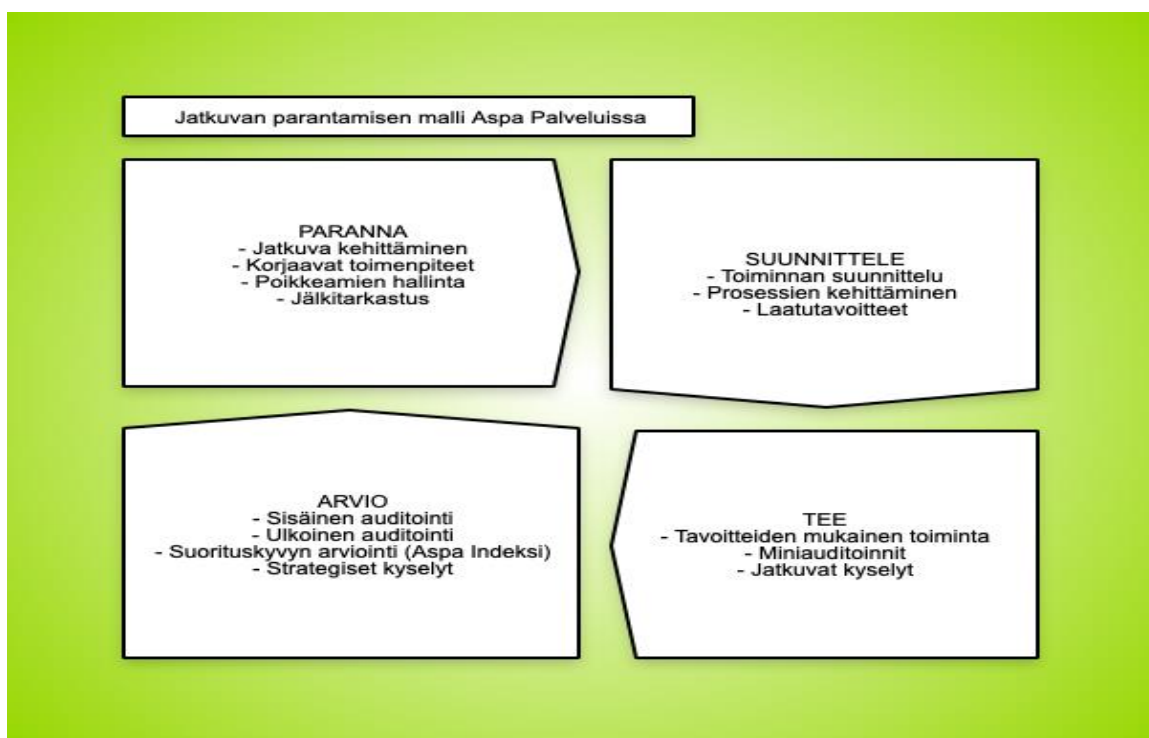
käsittelystä viipymättä asianosaisten kesken ja muun henkilöstön kanssa. Käsittelyyn kuuluu keskustelu työyhteisössä työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa läheisen kanssa. Asiasta tiedotetaan tarvittaessa myös yhteistyö tahoja. Työterveyshuolto on tarvittaessa käytettävissä kriisitilanteiden käsittelyssä. Käydyistä keskusteluista laaditaan muistiot, jotka tallennetaan työsuojelukansioon.

Korjaavat toimenpiteet

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

Aspa-kodissa suhtaudutaan havaittuihin epäkohtiin ja ilmoituksiin vakavasti ja epäkohdat käsitellään sovitulla tavalla. Korjaavan toimintatavan kirjaamisesta ja dokumentoinnista vastaa Aspa-kodin johtaja yhdessä omaohjaajan kanssa. Aspa-kodin johtaja vastaa tiedottamisesta palvelupäällikölle ja muille tarvittaville tahoille.



Aspa Palvelut Oy:ssä toimitaan jatkuvan parantamisen mallin mukaisesti. Tavoitteiden mukaisen toiminnan taustalla on toiminnan suunnittelu ja sisäiset laatutavoitteet, joita arvioidaan auditoimalla, sekä strategisilla kyselyillä ja suorituskyvyn arvioinnilla. Näiden pohjalta tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet ja kehitetään toimintaa.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnasta suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan Aspa-kodin johtajan ja henkilökunnan yhteistyönä. Myös asiakkaat ja omaiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omavalvonnasta suunnitteluun. Omavalvonnasta toimeenpanoa tukee, jos eri osa-alueille nimetään omat vastuuhenkilöt. Johtaja vastaa suunnitelman laatimisesta ja siitä, että henkilökunta osallistuu suunnitelman tekoon. Suunnitelmassa kuvataan kyseisen Aspa-kodin toiminta ja omavalvonta riittävän yksityiskohtaisesti, jotta sen ohjaus toteutuu.

Omavalvontasuunnitelman laadintaan ovat osallistuneet:

Katja Forssell, Miia Renqvist, Outi Karhumaa, Mare Sintonen, Lotta Niemelä, Ropert Moilanen, Emmi Laurila, Annika Yavari

Työpalaverissa yhdessä työryhmän kanssa laaditaan omavalvontasuunnitelma.

Aspa-koti Muratin omavalvonnasta suunnittelusta ja seurannasta vastaa

Marjo Komulainen puh.044 4932409 marjo.komulainen@aspa.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelmaa tarkistetaan päivitystarpeen ilmetyä, kuitenkin vähintään vuosittain. Henkilökunta on perehdytetty ilmoittamaan omavalvontasuunnitelmasta vastaavalle henkilölle, jos muutostarpeita havaitaan. Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan Aspa-kodin johtajan ja palvelupäällikön kanssa kuukausikeskustelussa ja IMS-laadunhallintajärjestelmästä. Omavalvontasuunnitelmapohjan ja yhtiötason toimintaohjeiden päivittämisestä vastaa Aspa Palveluiden laatu- ja palvelupäällikkö.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään Aspa-kodilla julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen palvelujen tuottajan verkkosivuilla on tärkeä osa avointa palvelukulttuuria.

Yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yhteistilan seinällä.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

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 toimintakyvyn 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 vähyyys tai kipu.

Asiakkaan palvelutarve kartoitetaan ja määritellään keräämällä ja analysoimalla laajasti tietoja asiakkaasta haastattelun, havainnoinnin ja mittaamisen avulla.

Asiakkaan kanssa tehdään palvelun alkaessa toimintakyvyn ja palvelutarpeen arviointi, joka tehdään toimintakykymittarin avulla. Palvelutarpeen 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 suunnitelman perustana.

Aspa-koti Muratissa käytetään RAI-CHA mittaria. Toimintakyvyn mittaamisesta vastaavat ko. mittarin käyttöön ja mittaamiseen koulutetut omaohjaajat.

Asiakkaan omaohjaaja vastaa asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin suorittamisesta. Asiakas päättää, mitä tietoja ja kuinka paljon hänen palveluistaan, tilanteestaan ja toimintakyvystään hänen läheisilleen voidaan antaa.

Asiakkaan palveluista laadittava suunnitelma

Asiakkaan palvelun tarve kirjataan henkilökohtaiseen, päivittäistä palvelua koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Suunnitelmassa asiakas ja palveluntuottaja sopivat yhteistyöstä.

Miten asiakkaan palvelusuunnitelma laaditaan ja päivitetään?

Aspa Palvelut Oy:ssä asiakastyötä ohjaa yhdessä asiakkaan kanssa palveluista laadittava suunnitelma. Suunnitelma perustuu palvelutarpeen arviointiin ja on linjassa asiakkaan kunnan laatiman palvelusuunnitelman kanssa.

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 halua itseään autettavan. Lisäksi sovitaan yhteistyöhön liittyvistä vastuukysymyksistä, esim. lääkeshoidossa tukeminen tai yhteistyö edunvalvojan kanssa.

Suunnitelman laatiminen aloitetaan ennen asiakkuuden alkamista, jotta sekä asiakkaalla että henkilöstöllä on selkeä käsitys siitä, mitä palvelua asiakas tarvitsee ja haluaa ja miten se toteutetaan. Suunnitelman laadinnasta vastaa Aspa-kodin johtaja ja asiakkaalle nimetty omaohjaaja. Suunnitelman laadintaan voivat osallistua, asiakkaan niin halutessa, asiakkaan läheiset tai muu asiakkaan kanssa sovittu henkilö. Suunnitelma kirjataan Aspa Palvelut Oy:n asiakastietojärjestelmään.

Kun asiakas on aloittanut palveluissa, suunnitelma tarkastetaan ensimmäisen kerran kolmen kuukauden kuluessa. Suunnitelmaa tarkennetaan tarvittaessa. Jatkossa omaohjaaja ja asiakas arvioivat

suunnitelmaa tarpeen mukaan, aina hänen tilanteensa muuttuessa ja kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

Aspa-kodin ohjaajat kirjaavat asiakkaan päivittäiset huomiot siten, että kirjaukset tukevat ja arvioivat suunnitelman tavoitteita. Huomiot kirjataan käynnin päätteeksi mikä mahdollistaa sen, että asiakas osallistuu huomion kirjaamiseen.

Omaohjaajat vastaavat suunnitelmien laadinnasta, päivittämisestä ja muutoksista tiedottamisesta. Johtajan vastuulla on seurata suunnitelmien ajantasaisuutta ja laatua. Asiakastyöhön liittyvät huomiot kirjataan ajantasaisesti asiakastietojärjestelmään. Jokainen työntekijä on vastuussa siitä, että toimii suunnitelman mukaisesti.

Työntekijä on velvollinen perehtymään asiakastietoihin ennen asiakastyön aloittamista. Aspa-kodin johtaja huolehtii, että työntekijä on perehdytetty asiakastietojärjestelmän käyttöön ja kirjaamiseen.

Aspa-kodin henkilöstö tuntee asiakkaan palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti. Omaohjaaja päivittää asiakkaan päivittäistä palvelua koskevan suunnitelma ja RAI:n puolenvuoden välein ja tarvittaessa. Asiakkaan muuttuneet tiedot käydään yhdessä työpalaverissa, ja kirjataan tiedot.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Aspa Palveluissa asiakastyössä toteutetaan henkilökeskeistä toimintatapaa. Toiminta perustuu asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen mm. oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään. Asuinpalveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta, tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen ja hänen mahdollisuuttaan täysimääräiseen osallistumiseen yhteiskunnassa.

Asiakkaan suunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Asiakas itse (ja/tai hänen läheisensä) osallistuu aina suunnitelman laadintaan. Palvelussa tuetaan ja vahvistetaan asiakkaan itsenäistä elämää, osallisuutta yhteisöön ja oikeutta tehdä valintoja ja ottaa riskejä. Samalla turvataan tarvittava hoito ja huolenpito. Asiakkaan toiveet siitä, miten hän haluaa itseään autettavan, kirjataan hänen suunnitelmaansa. Suunnitelmaan kirjataan yhdessä sovitut toimenpiteet, joiden avulla edistetään ja tuetaan henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Aspa-kodissa tarkastellaan Aspa-kodin johtajan johdolla säännöllisesti kodin rutiineja, sääntöjä ja vakiintuneita toimintatapoja, jotta ne mahdollistavat asiakkaiden tarpeista lähtevän, itsenäisen ja omannäköisen elämän.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Näissä tilanteissa on asiakkaan lisäksi keskusteltava omaisten, edunvalvojan, lääkärin ym. tukiverkon kanssa. Aspa-kodin johtaja vastaa kirjallisesti sovitun rajoittamisen perusteista, tarpeesta ja arvioinnista. Aspa-kodissa on näitä tilanteita varten laadittu sisäinen ohje, miten näissä tilanteissa toimitaan ja miten tapahtumat dokumentoidaan.

Kehitysvammaisten henkilöiden asumispalveluissa itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja itsenäisen suoriutumisen tukeminen ovat palvelutoiminnan keskiössä. Kehitysvammalain mukaan rajoitustoimenpiteitä on mahdollista käyttää vain ympärivuorokautisen palveluasumisen palveluissa. Rajoitustoimenpiteiden käyttö on aina viimesijaista ja kaikkien niiden perusteena olevien kriteerien on täyttyävä. Rajoittavia toimenpiteitä ei käytetä rangaistuksena tai kasvatuksellisessa tarkoituksessa.

Aspa Palvelut Oy:llä on ohjeistus ja lomakkeet kehitysvammaisten henkilöiden rajoitustoimenpiteiden käytöstä ja kehitysvammapalveluiden henkilöstö on koulutettu itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen. Aspa-kodin johtaja huolehtii, että jokaisen asiakkaan suunnitelmaan on kirjattu toimenpiteet henkilön itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi ja itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi keinoit, joilla palvelut toteutetaan ilman rajoitustoimenpiteitä ja mahdolliset rajoitustoimenpiteet, joita arvioidaan jouduttavan käyttämään. Omaohjaaja vastaa suunnitelman päivittämisestä 6 kuukauden välein. Aspa-kodin johtaja vastaa mahdollisten rajoitustoimenpiteiden kirjaamisesta ja jälkiselvittelystä, selvitys- ja tiedoksiantovelvollisuudesta ja viranomaisvalvonnasta.

Aspa-koti Muratissa mitään rajoitustoimenpiteitä ei ole käytössä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Henkilökeskeinen toimintatapa toteutuu henkilötasolla siinä, miten asiakas kohdataan. Asiakasta ja hänen oikeuksiaan, mielipiteitään ja kotiaan kunnioitetaan ja hänet kohdataan tasavertaisena henkilönä. Aspa-kodin ohjaaja on ammattihenkilö, joka ohjaa ja tukee asiakasta rakentamaan merkityksellistä, omaa elämää, asiakkaan omia voimavaroja vahvistaen. Tämä on jokaisen työntekijän henkilökohtaisella vastuulla. Aspa-kodin johtaja huolehtii ja varmistaa, että henkilöstö toimii henkilökeskeisen toimintatavan periaatteiden mukaisesti. Asiakaskokemusta seurataan kuukausittaisella seurannalla ja vuosittaisella strategisella asiakaskyselyllä. Kaikkien työntekijöiden vastuulla on nostaa havaitsemansa epäasiallinen kohtelu heti esille ja selvittelyyn.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus Aspa-kodin johtajalle tai tilaajakunnan johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Aspa Palvelut Oy:ssä tähän kiinnitetään erityistä huomiota ja asiakasta ohjataan muistutuksen teossa. Aspa-kodin johtaja ryhtyy heti toimenpiteisiin, jos kyseessä on epäasiallinen tai loukkaava käytös asiakasta kohtaan tai epäily siitä. Jatkuvan asiakaskokemuksen seurannan avulla Aspa-kodin johtaja saa kuukausittain raportin asiakkaiden arviomasta palvelun toteutumisesta. Palautteesta johdetaan sovitut toimenpiteet, joiden avulla varmistetaan tarvittavien muutoksen toteutuminen ja seuranta. Tästä huolehtivat Aspa-kodin johtaja ja palvelupäällikkö.

Muistutuksen tai muussa muodossa annetun reklamaation aiheuttanutta tapahtumaa käsitellään viipymättä asianosaisten ja työyhteisön kesken. Palvelupäällikkö huolehtii muistutuksen käsittelystä. Muistutukset, vastineet ja muistiot korjaavista toimenpiteistä tallennetaan laatujärjestelmään.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Aspa Palveluilla on käytössä järjestelmällinen asiakaskokemuksella johtamisen malli. Sen tavoitteena on arvioida, ymmärtää ja johtaa palvelutoimintaa asiakaslähtöisesti. Asiakaskokemusta kerätään jatkuvalla periaatteella, jolloin Aspa-koti saa palauteraportit asiakailta ja henkilökunnalta kuukausi tasolla. Näin poikkeamiin ja kehittämiskohtiin voidaan tarttua reaaliajassa ja toteuttaa palvelutoiminnan jatkuvaa parantamista.

Asiakkaille ja heidän läheisilleen teetetään vuosittain *strateginen asiakastutkimus* tutkimusyhtiö Innolinkin toimesta. Asiakkaat voivat vastata kyselyyn nettilinkin, paperisen lomakkeen tai Innolinkin haastattelijan tukemana. *Läheiskysely* toteutetaan nettilinkin kautta. Tuloksista tehdään Aspa-koti kohtaiset raportit, jos vastaajia on yli 5 ja näin voidaan varmistua palautteen anonymiteetistä. Kyselyiden jälkeen Aspa-kodin johtaja käy läpi tulokset henkilökunnan kanssa erillisen lomakkeen avulla pyrkien löytämään Aspa-kodin vahvuuksia ja kehityskohteita.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalaute ja asiakaspalautteen mittaaminen ovat osa jatkuvaa parantamista ja ne antavat suunnan toiminnan kehittämiseen ja palvelun laadun varmistamiseen.

Aspa Palveluiden asiakkailta pyydetään kerran vuodessa laajalla kyselyllä palautetta palvelukokemuksestaan. Palautteen voi aina jättää myös Aspa-kodin palautelaatikkoon tai antaa suullisesti, jolloin Aspa-kodin johtaja kirjaa palautteen ja käynnistää tarvittavat toimenpiteet palautteen perusteella. Asiakas tai hänen läheisensä voi antaa palautteen myös työntekijälle, joka välittää sen heti Aspa-kodin johtajalle asian käsittelyä varten.

Aspa Palvelut voi tilata Aspa säätiöltä Aspa-koteihin vertaisarviointoja. Vertaisarvioinnissa asiakkaat käyvät kokemusasiantuntija-vertaisarvioijien kanssa läpi heidän kokemuksiaan palveluista. Arvioinnista laaditaan raportti, josta käy ilmi palveluiden vahvuudet ja kehittämiskohteet. Vertaisarvioinnin koordinoija käy raportin läpi Aspa-kodin henkilöstön ja asiakkaiden kanssa. Aspa-kodin johtaja huolehtii siitä, että kehittämiskohtat huomioidaan palveluita ja toimintakäytänteitä arvioitaessa ja toimintaa suunniteltaessa. Palvelupäällikkö seuraa toimenpiteitä ja niiden vaikuttavuutta.

Omaisille järjestetään omaisten tapaamisia, (esim. omaisten iltoja), Aspa-kodin käytännön mukaisesti. Omaisten iltoja järjestetään vuosittain ja niiden sisältö suunnitellaan yhdessä ohjaajien kanssa.

Palautteet käsitellään ja hyödynnetään suunnitelmallisesti laadittujen prosessien mukaisesti. Säännölliset mittaukset ovat osa jatkuvaa palvelutoiminnan kehittämistä ja laadun parantamista. Tavoitteena on reagoida ja puuttua epäkohtiin ja poikkeamiin mahdollisimman nopeasti. Aspa-kodin johtaja käy palauteraportin läpi työkokouksessa. Aspa-kodin johtaja arvioi yhdessä henkilökunnan ja asiakkaiden kanssa palautteen vaikutusta toimintaan ja vastaa tarvittavista toiminnan muutoksista ja seurannasta. Palvelupäällikkö seuraa toimenpiteitä ja niiden vaikuttavuutta.

Tiedolla johtamisen prosessi

<p>Yhtiötason mittarien määrittely</p> <p>Taustalla edellisten kyselyiden tulokset, strategiset tavoitteet, sekä pitkäaikaiset seurantamittarit</p>	<p>Tutkimusyhteistyökumppani kerää tulokset</p> <p>Nettilinkit, paperiset lomakkeet, sekä asiakkaille tuettu vastaaminen haastattelijan kanssa</p>	<p>Vastausaika</p> <p>3-4 viikkoa</p>	<p>Yksikkökohtaiset raportit toimitetaan</p> <p>Yksikkökohtaisen raportin saa, jos vastauksia on 5, tai enemmän</p>	<p>Tulokset analysoidaan työyhteisössä</p> <p>Seurataan mittarien kehitystä, edellisen kyselyn jälkeen tehtyjä toimenpiteitä ja niiden vaikutuksia. Välttömät korjaukset ja toimenpiteet sovitaan</p>	<p>Sovitaan toimenpiteet seuraavaan toimintasuunnitelmaan</p> <p>Kyselyn tulosten pohjalta laaditaan seuraavan vuoden toimintasuunnitelmaan toimenpiteet.</p>	<p>Tulokset ja toimenpiteet julkaistaan asiakaskokouksessa</p> <p>Asiakas- ja läheiskyselyn tulokset käydään läpi mahdollisuuksien mukaan vastaajien kanssa</p>
---	--	---------------------------------------	---	---	---	---



Asiakas- ja henkilöstökokemuksen tulosten käsittely Aspa Palvelut Oy:ssä

Asiakkuusjohtaja vie kyselyiden tulokset yhtiön johtoryhmälle tiedoksi ja lisäksi yhtiön hallitukselle raportoidaan asiakaspalautteesta. Näin yhtiön johto saa ajankohtaista tietoa palvelutoiminnan kehittämistarpeista ja tehdyistä toimenpiteistä.

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

Aspa-kodin johtaja Marjo Komulainen

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Helsinki

Helsingin_kaupunki

Jenni Hannukainen, Sari Herlevi ja Teija Tanska

neuvoo helsinkiläisiä heidän oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaana. Asiamies avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä, jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun.

neuvonta puh. ma-to kello 9-11 puhelin 09 3104 3355

Suojattua sähköpostia voi lähettää sosiaali- ja potilasasiamiehille osoitteeseen

sosiaali.potilasasiamies@hel.fi

henkilökohtaisesta tapaamisesta tulee aina sopia etukäteen

Toinen linja 4 A

00530 HELSINKI

PL 6060

00099 HELSINGIN KAUPUNKI

Pohjois- Karjala

Pohjois- Karjalan hyvinvointialue

neuvoo suin-soten asiakkaita heidän oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaana. Asiamies avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä, jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun.



Sosiaaliasiamies Marjo Kantola puh. 013 330 8268 ma-pe kello 9- 11.30

marjo.kantola@siunsote.fi

Sosiaali- ja potilasasiamies Hanna Mäkijärvi puh. 013 330 8265 ma-pe kello 9-11.30

hanna.makijarvi@siunsote.fi

Käyntiosoite:

Torikatu 18 A, 3 kerros

80100 Joensuu

Vantaa

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiamies

neuvoo vantaalaisia heidän oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaana. Asiamies avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä, jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun.

Miikkael Liukkonen

puhelin 0941910230

sähköposti miikkael.liukkonen@vakehyva.fi

Asematie 10 A 2. krs 01300 VANTAA

Espoo

Länsi -Uudenmaan hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiamies

neuvoo espoolaisia heidän oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaana. Asiamies avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä, jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun.

Eva Peltola

Puhelinaika ma - to klo 11-13, p. (09) 8165 1032 tai vaihde 09 81621, jonne voit jättää soittopyynnön.

Sähköposti: eva.peltola@espoo.fi

PL 207, 02070 ESPOON KAUPUNKI



Järvenpää

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiamies

neuvoo keusoten asiakkaita heidän oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaana. Asiamies avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä, jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun

Clarissa Peura, Jenni Henttonen

puh 040 833 5528

ma klo 12-15

ti, ke, to klo 9-12 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona)

Postiosoite:

Sosiaalitalo

Potilasasiamies

Sibeliuksenkatu 6 A 2

04400 Järvenpää

Asiakasvastaanotto vain ajanvarauksella asiakkaan kotikunnan järjestämässä tiloissa.

Sähköpostiosoite on potilasasiamies@sosiaalitalo.fi.

Turvaposti on tietoturvallinen sähköpostiyhteys.

Jos lähetät muuta sähköpostia kuin Turvapostia, otathan huomioon, ettei tietojen salassa pysyminen ole täysin varmaa, koska viestisi kulkee avoimessa tietoverkossa. Sähköpostiviestin lähettäjä on vastuussa viestinsä sisältämistä tiedoista. Henkilökohtaisissa asioissa on tietoturvan kannalta suositeltavaa ottaa yhteyttä puhelimitse, Turvapostitse, kirjeitse tai Asiointitilin välityksellä.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu

palveluaika MA, TI, KE, PE kello 9-12 ja TO 12-15 puhelin 029 505 3050

Selvitä asiasi kuluttajaneuvonnassa mahdollisimman sujuvasti, kun etenet seuraavassa järjestyksessä:

Tee valitus yritykselle: Ota aina ensin yhteyttä yritykseen. Tee reklamaatio yritykselle mahdollisimman pian virheen havaitsemisesta ja pyri neuvottelemaan sopivasta hyvityksestä tai muusta ratkaisusta. Vaatimus kannattaa tehdä kirjallisesti.

Voit käyttää Reklamaation tekemisessä yritykselle Reklamaatio-apuria.

<http://www.reklamaatio-apuri.fi>.

Muista toimittaa reklamaatio itse yritykselle.

Ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan: Jos valituksesi yritykselle ei tuota toivomaasi tulosta, ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan. Sieltä saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa.

Saat nopeimmin yhteyden neuvojaan puhelimitse. Otathan asiaan liittyvät paperit valmiiksi esille, kun soitat kuluttajaneuvontaan

Voit asioida kuluttajaneuvonnan kanssa myös sähköisesti yhteydenottolomakkeella. Neuvoja vastaa sähköiseen yhteydenottoon viimeistään viiden työpäivän kuluessa. Vastauksen saat pääsääntöisesti puhelimitse. Soitto tulee 029-alkuisesta numerosta ja soittajana saattaa näkyä "tuntematon numero".

Toimintaa koskevat muistutukset, kantelut ja valvontapäätökset käsitellään Aspa-kodin johtajan ja palvelupäällikön johdolla lähellä palveluprosessia, jotta ratkaisulla päästään vaikuttamaan nopeasti ja suoraan havaittujen epäkohtien korjaamiseen. Vakavat valvonta-asiat käsitellään yhtiön johtoryhmässä. Aspa-kodin johtaja vastaa konkreettisista, korjaavista toimenpiteistä ja työkäytänteiden / toimintatapojen muuttamisesta Aspa-kodissa. Palvelupäällikkö käy Aspa-kodin johtajan kanssa joka kuukausi kuukausikeskustelussa läpi reklamaatiot ja muistutukset ja niiden tilan ja mahdolliset korjaavat toimenpiteet. Palvelupäällikkö seuraa tilannetta kuukausikeskusteluissa ja raportoi kehittämistoimenpiteistä ja niiden vaikutuksista palvelujohdolle.

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

Palvelu toteutetaan siten, että tilaajan asettamat sisältö- ja laatuvaatimukset täyttyvät. Yhtiötasolla palvelujohto ohjeistaa palvelutoiminnan täyttämään viranomaisvaatimukset ja valtakunnalliset ohjeistukset ja suositukset. Palveluiden perustana on yksilöllinen suunnitelma, joka laaditaan yhdessä asiakkaan (ja hänen läheisensä/verkostonsa) kanssa. Suunnitelmassa sovitaan asiakkaan fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävistä ja edistävistä toimista, yhdessä asiakkaan kanssa, hänen toivomallaan tavalla.

Suunnitelmassa ja arjen työssä mahdollistetaan asiakkaan tutut tavat, mieltymykset, omat rutiinit. Aspa-kodin työntekijät ohjaavat, tukevat ja avustavat asiakasta sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilönä oman näköisen elämän toteuttamiseen. Häntä ohjataan ja avustetaan terveellisten ja toimintakykyä ylläpitävien ja parantavien elämäntapojen toteutumisessa. Suunnitelma ohjaa päivittäistä työtä ja sitä *arvioidaan* ja tarkastetaan säännöllisesti.

Asiakkaat osallistuvat Aspa- kodin yhteisöllisten tapahtumien suunnitteluun ja toteutukseen. Tapahtumat voivat olla esim. retkiä, asukastapahtumia, yhteistä tekemistä Aspa-kodin yhteistilassa tai harrasteryhmiä. Yhteisöllisen toiminnan avulla lisätään asiakkaiden arkeen mielekästä tekemistä ja luodaan mahdollisuus asiakkaiden keskinäisen vertaistuen ja sosiaalisten suhteiden syntyemiselle.

Asumis- ja päivätoiminnan palvelun tavoitteena on ylläpitää ja lisätä asiakkaan toimintakykyä, arjessa selviytymisen taitoja ja lisätä asiakkaan hyvinvoinnin toteutumista kodin ulkopuolisen toiminnan, liikunnan ja harrastusten avulla. Suunnitelmaan kirjataan näitä tavoitteita asiakkaan yksiköllisten tarpeiden mukaisesti ja työtä toteutetaan kuntouttavalla, henkilökeskeisellä työtavalla, asiakkaan voimavarat ja vahvuudet huomioon ottaen.

Ohjaajan päivittäiset kirjaukset tukevat ja arvioivat asiakkaan palvelua koskevan suunnitelman tavoitteita. Omaohjaaja huolehtii suunnitelman tarkistamisesta ja päivittämisestä. Arvioinnin apuna käytetään RAICha- toimintakykymittaria. Suunnitelmaa tarkastetaan aina, kun asiakkaan tuen tai

avun tarpeessa tapahtuu muutoksia ja vähintään kerran vuodessa. Asiakas osallistuu aina suunnitelman laadintaan ja arviointiin.

Ravitsemus

Ravinto, ruokailu ja tapakulttuuri

Aspa-koti Muratissa ei tuoteta ateriapalveluita. Ohjaaja käy tarvittaessa asiakkaan kanssa kaupassa. Asiakas voi tilata halutessaan kauppapalvelusta ruokaa kotiin. Asiakkaalla on mahdollisuus avustettuna valmistaa ateriat omassa asunnossaan tai asiakas voi tilata ateriapalvelun kautta valmiit ateriat kotiin. Ruokailu on mahdollista joko Aspa-kodin yhteisessä ruokailutilassa tai asiakkaan omassa kodissa. Ruoka-ajat ovat päiväohjelman mukaiset, mutta asiakas voi tarvittaessa nauttia aterian myös muuna aikana sopimalla siitä. Juhlapyhinä tarjotaan asiakkalle yhteisissä tiloissa lounas.

Aspa-kodissa toteutetaan ruokahuollossa elintarvikelain mukaista omavalvontaa. Omavalvontasuunnitelmasta löytyvät toimintaohjeet elintarvikkeiden asianmukaista kuljetusta, säilyttämistä, ruokien käsittelyä ja säilytystä varten. Aterioiden valmistukseen osallistuvilla henkilöillä on hygieniapassit.

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Aspa-kodin ruokalistat suunnitellaan ravitsemussuositusten mukaisesti ja huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut [ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset](#).

Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan väli ei ylitä 11 tuntia. Asiakkaiden ruokailu ja avustaminen tapahtuu heidän tarpeidensa mukaisesti. Aamupala tarjotaan asiakaslähtöisesti ja joustavasti noin klo 7–10, lounas noin klo 11–13, päiväkahvi noin klo 14–15, päivällinen noin klo 17–18 ja iltapala noin klo 19–22. Yöpalaa on tarjolla/ tarjotaan hereillä oleville läpi yön.

Ruokalistat laaditaan yhdessä asiakkaiden kanssa, heidän yksilölliset tarpeensa ja makutottumuksensa sekä ravitsemussuositukset huomioon ottaen. Ruokalistat ovat yleisesti nähtävillä. Asiakas voi valita, millaisen ateriakokonaisuuden hän milloinkin nauttii, asiakasta ohjataan kokoamaan terveellinen annos.

Aspa-kodissa seurataan asiakkaiden ravitsemustasoa ja ruuan ja nesteiden nauttimista. Poikkeamat ja huomiot kirjataan asiakastietojärjestelmään. Asiakkaan yleistilaa seurataan, tarvittaessa myös painoa, ja tilanteen vaatiessa asiakas ohjataan terveydenhuollon piiriin. Mikäli asiakkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen, seurataan nautitun ruoan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisissa ja tarvittaessa nestelistojen avulla. Jos asiakkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia. Asiakkaat punnitaan säännöllisesti, tarpeen vaatiessa viikoittain ja paino kirjataan asiakkaan tietoihin. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia aterioita, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen on haastavaa. Suositaan proteiinipitoisten ruokien lisäämistä, ellei proteiinin saantia ole asiakkaan terveydentilan takia rajoitettu. Painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään. Ohjaus terveelliseen ravitsemukseen on tärkeää myös ylipainon osalta.

Ruokailuympäristön viihtyisyyteen, kauniiseen kattaukseen ja sosiaaliseen yhdessä olemiseen kiinnitetään erityistä huomiota.

Hygieniakäytännöt

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

Aspa-kodin johtaja tekee yhteistyötä tartuntatautien torjuntaan perehtyneiden ammattihenkilöiden kanssa ja sovittaa toimintansa yhteen kunnan tai sairaanhoitopiirin toteuttamien toimien sekä valtakunnallisten hoitoon liittyvien infektioiden torjuntaohjelmien kanssa.

Aspa-kodissa on nimetty hygieniaavastaava, joka vastaa Aspa-kodin hygieniaohjeistuksista ja opastaa muuta henkilöstöä hygienia-asioissa. Lisäksi hän huolehtii, että tarpeelliset suojaus- ja hygienia-atarvikkeet (esim. suojakäsineet, käsidesi, pesunesteet) ovat helposti kaikkien saatavilla. Hyvään hygieniaan kuuluu tehokas käsihygienia, aseptinen työjärjestys, tarttumapintojen ja työympäristön puhtaanapito ja ohjeenmukainen suojainten käyttö. Korujen ja rakennekynsien käyttö on työtehtävissä kielletty.

Aspa-kodin yhteistilan puhtaanapitoa varten on laadittu siivousohjelma, jota vuorossa olevat työntekijät noudattavat. Ruuanvalmistuskeittiölle on oma siivousjärjestys. Asiakas saa tarpeensa mukaan ohjaajan apua ja tukea henkilökohtaisen hygieniansa ja asuntonsa siisteydestä huolehtimiseen. Näistä asioista on sovittu asiakkaan palvelua koskevassa suunnitelmassa.

Ympäristön puhtaanapidossa tärkeää on jätteiden ja pyykin huolellinen käsittely. Jätteet ja roskat kuljetetaan joka työvuorossa jätepiesteeseen, jonne jäte lajitellaan. Aspa-kodin johtaja valvoo Aspa-kodin hygieniaohjeiden noudattamista. Asiakkaiden asuntojen siivous toteutetaan sopimuksen palvelukuvauksen mukaisesti ja jos sellaista ei olisi, sovitaan yksilöllisesti. Henkilöstö auttaa, ohjaa ja tukee asiakasta siivouksessa, tarpeen mukaan. Siivousvälineet ja pesuaineet hankkii asiakas itse/ohjaajan kanssa kaupasta.

Aspa-koti Muratin asiakkaiden pyykkihuolto toteutetaan joko asiakkaan kotona tai taloyhtiön pesutuvassa. Pyykkihuollosta ja siivouksesta voidaan sopia asumisen toteuttamissuunnitelmassa.

Aspa-koti Muratin yhteistila siivotaan 1 x viikossa torstaisin. henkilökunnalla on mahdollisuus pestä työvaatteet yhteistilan pesukoneessa.

Siivousohjelman laatimisesta vastaa Muratin työryhmä ja siivousohje on löydettävissä toimistosta.

Terveysten- ja sairaanhoito

Aspa-kodin asiakkaat ovat julkisten terveystaluiden piirissä. Terveystaluiden toteutuminen sovitaan asiakkaan kotikunnan kanssa palveluiden alkaessa. *Asiakkaan palvelua koskevassa suunnitelmassa* sovitaan asiakkaan ohjauksen, tuen ja avustamisen tarpeesta näiden palvelujen käyttämisessä. Suunnitelmassa huomioidaan suun terveydenhoito ja kiireetön sekä kiireellinen terveydenhoito. Omaohjaaja avustaa ja toimii tarvittaessa yhteyshenkilönä terveydenhuollon palveluiden järjestämisessä/tilaamisessa/vastaanotoilla.

Asiakkaan ollessa kiireellisen hoidon tarpeessa häntä autetaan sairaankuljetuksen saamisessa ja sairaanhoitoon pääsemisessä. Toimintaohjeiden noudattaminen varmistetaan hyvän perehdyttämisen ja selkeiden asiakkaan palvelua koskevien suunnitelmien avulla. Jokainen työntekijä vastaa siitä, että toteuttaa työssään sovittuja asioita.

Aspa-kodista löytyvät hätäensiapuohjeet kansiossa ja pelastusviranomaisten yhteystiedot eteisen seinän ilmoitustaululta.

Aspa-kodissa on ohje asukkaan äkillisen kuolemantapauksen varalle, se löytyy IMS:stä

<https://aspa.ims.fi/servlet/StandardServlet?action=document&view=document&id=503>

ja perehdytyskansioista.

Palveluun kuuluu asiakkaan jatkuva ja säännöllinen terveyden ja hyvinvoinnin seuranta, arviointi ja tarvittaessa tilanteeseen puuttuminen ja tarvittavan sairaanhoidon piiriin saattaminen. Jokaiselle asiakkaalle on nimetty omaohjaaja, joka laatii asiakkaan palvelua koskevan suunnitelman yhdessä asiakkaan kanssa ja vastaa terveystietojen kirjaamisesta, huomioiden sen, millä tavalla asiakas haluaa kirjaamisen tapahtuvan. Omaohjaaja vastaa myös asiakkaan toimintakyvyn ja palveluntarpeen arvioinnin tekemisestä.

Aspa-kodin henkilöstöllä on sosiaali- tai terveydenhuollon koulutus ja ohjaajat toteuttavat hoitavan lääkärin hoito-ohjeita ja ohjaavat asiakkaita noudattamaan niitä. Asiakastiedot ja päivittäiset huomiot kirjataan reaaliaikaisesti 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 asiakkaan palvelua koskevassa suunnitelmassa.

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa: Myyrmäen terveysasema ja virka-ajan ulkopuolella Peijaksen sairaalan päivystys. Asiakkaalla voi olla yksityisen palveluiden piirissä yksittäisiä hoitopaikkoja. Yksityiset palveluntuottajat on kirjattu asiakkaan palveluiden suunnitelmaan.

Lääkehoito

Aspa-kodin lääkehoito perustuu yksikkökohtaisesti laadittuun lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Lääkehoito toteutetaan ja lääkehoitosuunnitelma laaditaan "Turvallinen lääkehoito" -opasta hyödyntäen. Oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka Aspa-kodin ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä.

Aspa-kodin henkilöstön lääkehoidon osaamista pidetään yllä säännöllisellä koulutuksella ja testauksella (Proedu). Käytössä on näyttöihin perustuva lupakäytäntö. Lääkeluvat myöntää Proedun lääkäri. Aspa-kodin lääkehoitosuunnitelman hyväksyy luvat myöntävä lääkäri.

Aspa Palvelut Oy:n palvelujohto vastaa lääkehoitosuunnitelmapohjan sisällöstä, joka perustuu STM:n Turvallinen lääkehoito-ohjeistukseen. Palvelujohto vastaa suunnitelmapohjan päivittäisestä viranomaisvaatimusten mukaiseksi.

Aspa-kodin johtaja, yhdessä lääkehoidosta vastaavan työntekijän kanssa, huolehtii Aspa-kodin lääkehoitosuunnitelman laatimisesta, päivittäisestä ja muun henkilöstön perehdyttämisestä lääkehoidon toteuttamiseen. Lääkehoitosuunnitelmassa on Aspa-kodin yksityiskohtaiset ohjeet, toimintatavat ja vastuunjaot lääkehoidon toteuttamiseen. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa, kun säädökset, toimintaympäristö tai olosuhteet muuttuvat.

Aspa-kodin johtaja käy palvelupäällikön kanssa säännöllisesti keskustelun, jonka yksi aihe on lääkehoitosuunnitelma, sen sisällön ajantasaisuus ja päivittämisen tarve. Aspa-kodin johtaja vastaa siitä, että koko henkilöstö on perehdytetty lääkehoitosuunnitelman sisältöön ja tuntee myös muutokset.

Aspa-kodin lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa Aspa-kodin Johtaja Marjo Komulainen

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti ja asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Jokaisella asiakkaalla on oma verkostonsa, jonka kanssa tehtävästä yhteistyöstä vastaa asiakkaan omaohjaaja, yhdessä Aspa-kodin johtajan kanssa. Verkostopalavereja ja hoitoneuvotteluja pidetään/järjestetään yksilöllisesti asiakkaan tarpeen mukaan. Aspa-kodin johtaja tekee tilaaja yhteistyötä suunnitelman mukaan. Ohjaaja tekee tarvittaessa tilaajayhteistyötä.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Palveluntuottajalla on ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille ja ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä.

Jokaisen asiakkaan avustamiseen, ohjaamiseen ja tukemiseen liittyvät turvallisuusasiat huomioidaan ja sovitaan yksilöllisessä asiakkaan palvelua koskevassa suunnitelmassa. Aspa-kodissa toimintaan ja asumiseen liittyvät turvallisuusasiat suunnitellaan ja sovitaan yhdessä asiakkaiden ja henkilöstön kanssa. Sovitut, yleiseen turvallisuuteen liittyvät toimintaohjeet kirjataan ja laitetaan kaikkien nähtäville.

Aspa-kodin johtaja päivittää pelastussuunnitelman ja toimintaohjeet, jotka palo- ja pelastusviranomaiset hyväksyvät. Erityistilanteisiin varautuminen ja niiden ohjeistus on kirjattu Turvallisesti työssä-oppaassa ja asiakastietojärjestelmässä (esim. asiakaskohtaiset kotikäyntityöhön liittyvät turvallisuusohjeet). Poistumisturvallisuusohjeet ovat henkilöstön ja asiakkaiden nähtävillä. Työvuorossa olevat työntekijät vastaavat asukkaiden asuntojen ja Aspa-kodin 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.

Pelastusviranomaisen huolehtii palotarkastusten suorittamisesta, Aspa-kodin johtaja huolehtii tarkastuksen sopimisesta, oman paikkakunnan ohjeen mukaisesti. Aspa-kodin johtaja huolehtii myös 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 suosittaa, että terveydenhuollon ja sosiaalihuollon ammattihenkilöt hankkivat Suomen terveysviranomaisten suosittelemat ja kansallisen rokotusohjelman mukaiset rokotukset. Rokotukset ehkäisevät ennalta tautien leviämistä ja edistävät ammattihenkilön oman terveyden lisäksi myös asiakasturvallisuutta.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveydensuojelulain 2 §:n mukainen omavalvonta. Yritys/ toimintayksikkö tunnistaa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seuraa niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Ehkäisee suunnitelmallisesti terveyshaittojen syntymisen. Toimintayksikön tilojen terveellisyys vaikuttaa epäpuhtaudet ja fyysiset olosuhteet. Sisäilman lämpötila ja kosteus, melu, ilmanvaihto ja valaistus. Sisäilman lämpötilaa mitataan, kesällä käytössä on tuulettimet, sisäilmanvaihtojärjestelmä, riittävä valaistus. Riskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja yksikön toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkitystä ja toteutumista. Riskienhallinta on osa joka päivästä arjen työtä. Työntekijät osallistuvat riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Henkilöstö

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

Omavalvontasuunnitelmasta ilmenee henkilökunnan määrä ja henkilöstörakenne (koulutus ja työtehtävät) sekä periaatteet, jotka koskevat sijaisten/varahenkilöstön käyttöä. Suunnitelmaan kirjataan tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa.

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, luvassa/sopimuksessa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Aspa-kodin ohjaajat ovat koulutettuja sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilöitä.

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

Aspa-koti Muratin henkilöstörakenne

Aspa-kodin mitoitus luvassa/sopimuksessa: 0,71 Henkilöstö:

1 Aspa-kodin johtaja (Sairaanhoitaja AMK) 0,5 mitoitus

vakituisia ohjaajia on 6, joilla kaikilla on vaadittava sosiaali- ja terveysalan koulutus. Yksi opiskelija suorittaa oppisopimuksella lähihoitajan tutkintoa. Hän suorittaa Proedun tunnuksilla lääkeosaamisen opintojen edetessä ja yksi avustava työntekijä.

5 lähihoitajaa

1 sosionomi

1 avustava työntekijä (koulutukseltaan kodinhoitaja) ei lääkehoitoa

1 oppisopimusopiskelija (lähihoitajan oppisopimus)

Työtä tehdään 3 vuorossa, siten että henkilöstöä on paikalla

klo 7–16, vähintään 3 työntekijää

klo 16–21, vähintään 2 työntekijää

klo 21–08, vähintään 1 työntekijää

Työvuorojen henkilöstövahvuus suunnitellaan asiakkaiden palvelutarpeet huomioiden. Työvuoro suunnittelussa ja toteutuneen työajan seurannassa tarkistetaan toteutunut henkilöstövahvuus. Aspa-kodin johtajan tehtävänä on varmistaa asiakasmäärän ja -rakenteen sekä henkilöstön määrän ja osaamisen tasapaino. Jokaiseen työvuoroon suunnitellaan riittävä määrä henkilöstöä. Äkillisiä tilanteita varten Aspa-kodissa on ohjeistus oman henkilöstön tai keikkalaisen hälyttämisestä työhön. Ohje ja sijaisten yhteystiedot löytyvät toimiston seinältä vuokratyöntekijät. Muratin puhelimesta keikkalaisen WhatsApp -ryhmästä omat keikkalaiset.

Sijainen hankitaan siten, että luvattu mitoitus täyttyy. Määräaikaisten sijaisten hankinnassa noudatetaan yhtiön rekrytointiprosessia ja lyhytaikaisten sijaisten hankinnasta on olemassa Aspa-koti koittaiset käytännöt. Akuutissa tilanteessa Aspa-kodin johtaja on sijainen poissaolijalle.

Ennakkoon tiedossa olevat sijaiset hankitaan heti kun tarve on tiedossa. Äkilliseen sijaistarpeeseen haetaan sijaista ensin omasta keikkalaisen WhatsApp -ryhmästä omat keikkalaiset, viestillä tai soittamalla. Ohjaajalta voidaan kysyä myös vuoron vaihtoa, mikäli vuoronvaihtoon saa paremmin työntekijän. Vuokratyöntekijät haetaan välitysfirmoista ohjeen mukaan. Äkilliseen ohjaajan vuosilomaan hakee ohjaaja itse keikkatyöntekijää.

Aspa-kodin johtaja huolehtii oman työaikansa jakamisesta hallinnollisiin ja muihin Aspa-kodin tehtäviin.

Henkilöstön rekrytointin periaatteet

Aspa-kodin 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 työsopimuksen tekoon liittyviä ohjeita ja työntekijöille määriteltyjä työnkuvia.

Aspa-kodin asiakkaiden edustaja osallistuu mahdollisuuksien mukaan työntekijän rekrytointihaastatteluun. Aspa-kodin johtaja tarkastaa hakijoiden ammattioikeudet ja rekisteritiedot. Hyvällä perehdyttämällä tiedotetaan työtavat ja työhön liittyvät odotukset. Käytössä on koeaika, jonka aikana uusi työntekijä ja työnantaja arvioivat työn tavoitteiden ja toiveiden onnistumista.

Aspan työntekijät työskentelevät pääsääntöisesti asiakkaiden kodeissa. Tällöin on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointiin haastattelukysymykset on laadittu sellaisiksi, että tästä pystytään muodostamaan näkemys. Hyödynnämme myös suosittelijoiden kokemuksia. Alle 18-vuotiaiden kanssa työskenteleviltä tarkistetaan rikosrekisteriote.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Perehdyttämisen tavoite on antaa kattava kuvaus Aspa Palveluiden ja Aspa-kodin toiminnasta ja toivottaa työntekijä tervetulleeksi. Hyvän perehdyttämisen lopputuloksena uusi työntekijä tuntee työnsä ja siihen liittyvät odotukset. Hyvän perehdyttämisen avulla työnantaja varmistaa, että uuden työntekijän toiminnassa toteutuvat sekä lainsäädännön ja lupaehtojen vaatimukset että Aspa Palveluiden asettamat laatuvaatimukset.

Perehdyttämisessä käytetään yhtiön perehdyttämisohjelmaa ja nk. Aspa-passia. Perehdyttämisohjelma on kattava ja Aspa-passin avulla seurataan perehdytyksen ja perehtymisen toteutumista. Aspa-kodin johtaja suunnittelee perehdytyksen aikataulun. Aspa-kodissa uuden työntekijän perehdytyksestä vastaa Aspa-kodin 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 Aspa-kodin johtajan että työntekijöiden toimesta sijaisuuteen tai keikkatyöhön tarvittavassa laajuudessa. Opiskelijoiden perehdytys tapahtuu Aspa-kodin johtajan ja opiskelijan työpaikkaohjaajan toimesta sovituilla tavoilla.

Aspa-kodin johtajan perehdyttämisestä vastaa palvelupäällikkö, joka nimeää Aspa-kodin johtajalle mentorin kokeneesta kollegasta. Perehdytystä käytetään aina kun työntekijä aloittaa uudessa työssä, työtehtävät tai menetelmät muuttuvat, työntekijä on ollut pitkään poissa tai työtehtävä toistuu harvoin.

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 työ hyvinvointia. Koulutussuunnitelman laatimisesta ja toteutumisesta vastaa henkilöstöpäällikkö.

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

Yhtiössä järjestetään henkilöstölle sekä sisäistä - että ulkopuolista koulutusta; huomioiden lakisääteiset koulutukset ja vähimmäiskoulutusmäärät. Lisäkoulutusta kohdennetaan myös määräaikaiseen henkilöstöön, jolla varmistamme laadukkaan palvelun toteutumisen myös vakinaisen henkilöstön poissa ollessa.

Toimitilat

Aspa-koti Muratti toimii intergroidussa LUMO: n vuokra kerrostalossa Myyrmäessä. Myyrmäen palvelut sijaitsevat lähellä mm. kauppakeskus Myyrmanni. Asiakkaiden asunnot, 13 kpl, sijaitsevat samassa rappukäytävässä. Aukkaat vuokraavat asunnot Lumolta ja heihin sovelletaan huoneenvuokralakia. Näin asukas hallinnoi itse vuokraamia tiloja eikä hänen asuntoonsa sijoiteta ketään, vaikka hän on pitkään poissa. Aukkaat kalustavat ja sisustavat itse (tai omaohjaajan tai läheistensä avustamina) asuntoonsa. He myös päättävät itse, ketä heillä vieraillee ja milloin. Aukkaat noudattavat asumisessaan taloyhtiön sääntöjä.

Yhteistilat koostuvat viihtyisästä ja kodinomaisesta oleskelu- ja ruokatilasta, WC:stä ja kylpyhuoneesta, ohjaajien ja johtajan toimistosta. Yhteistilan käyttö on kaikille asiakkaille mahdollista joka päivä kello 8-13 ja 14-19 välisenä aikana. Yhteistilassa voi nauttia kahvin/teen veloituksetta. Yhteistiloissa järjestetään myös yhteistä toimintaa, esim. asukastapahtumia ja asukasilloja. Juhlapyhinä asukkaille tarjotaan yhteinen lounas, johon kaikki kaikilla on mahdollista osallistua.

Tilojen on tarkoitus edistää asiakkaiden osallisuutta ja omatoimisuutta, ja ne ovat esteettömät ja helppokulkuiset. Yhteistilojen suunnittelussa on huomioitu turvallisuus, viihtyminen ja kodikkuus.



Työntekijöiden tilat sijaitsevat yhteistilassa. Piha-alueiden turvallisuudesta ja viihtyvyydestä vastaavat Martinlaakson huolto.

Teknologiset ratkaisut

Aspa-kodissa on käytössä Everon – asiakaskutsujärjestelmä. Järjestelmän avulla asiakas voi kutsua työntekijän luokseen ja hälyttää apua tarvittaessa. Aspa Palvelut Oy vastaa järjestelmän hankinnasta ja käytön toteutumisesta. Järjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja.

Everon-järjestelmän tiedot ovat vain kyseisen Aspa-kodin henkilökunnan käytössä. Järjestelmän tietoihin on pääsy vain siihen oikeutetun työntekijän henkilökohtaisella käyttäjätunnuksella ja salasanalla.

Aspa-kodin johtaja määrittää käyttöoikeudet järjestelmään, siinä laajuudessa kuin työtehtävät niitä edellyttävät. Aspa-kodin johtaja ja pääkäyttäjät vastaavat käyttöoikeuksien myöntämisestä ja poistamisesta työntekijöille. Aspa-kodin johtaja ja asiakaskutsujärjestelmän nimetty pääkäyttäjä vastaavat järjestelmään perehdyttämisestä ja valvovat ja seuraavat järjestelmän käyttämistä ja laitteiden toimimista.

Everon- palvelin on yksikkökohtainen. Everon asiakastuki 020 7920703 on käytettävissä sopimuksen mukaisesti ma – pe kello 8-16. Hälytysrannekkeen patterit vaihdetaan, kun ohjaajien kännykään tulee hälytys.

Asiakkaiden asuntojen palovaroittimet testataan kuukausittain ja merkitään testatuksi toimistossa olevaan listaan.

Ohje häiriötilanteita varten: kun tiedetään ettei hälytysjärjestelmä toimi, informoidaan asiakkaita asiasta ja pyydetään soittamaan puhelimella tai sovitaan käynnit. Tarvittaessa seurataan useammin asiakkaan vointia.

Sähkökatko: Asiakkaan perustiedot, diagnoosit ja lääkelista, tulostettuna toimiston lukollisessa kaapissa. Akuutit tilanteet, voidaan antaa tiedot ensihoitajalle. Tilanteessa, jossa ohjelmat ei toimi tai on sähkökatko. Asiakkaan käyntitiedot kirjataan paperille ja siirretään käyttökatkon loputtua asiakastietojärjestelmään. Yhteisissä tiloissa löytyy taskulamppu. Asiakkaita tiedotetaan heti tapahtuneesta.

Turva- ja kutsulaitteiden toiminnasta vastaa Everon asiakastuki Arkisin kello 8-16
+358 20 792 0703

Vikapäivystys (iltaisin ja viikonloppuisin)
+358 300 304 043
(1,96 €/min + pvm)

info@everon.fi

support@everon.fi osoitteeseen lähetettyihin uusiin sähköposteihin lähetetään aina ensin automaattivastaus. Jos et saa sellaista, tarkistathan roskapostikansiosi.

Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Asiakkaiden henkilökohtaisten apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinnassa, käytössä ja huoltamisessa avustaa omaohjaaja sekä muut ohjaajat. Aspa-kodissa on nimetty ammattihenkilö, joka vastaa laitteiden turvallisesta ja käyttöohjeen mukaisesta käytöstä, oikeasta asennuksesta ja käyttökoulutuksesta muille käyttäjille.

Asiakkaan palveluita koskevassa suunnitelmassa käydään läpi laitteiden, tarvikkeiden tai apuvälineiden tarve ja toimivuus sekä mietitään uusia ratkaisuja tarvittaessa. Näissä asioissa tehdään yhteistyötä kunnan apuvälinekeskuksen ja hoitotarvikejakelukeskuksen kanssa.

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

Huollot toteutetaan toimittajan ohjeiden mukaisesti. Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaava nimetty ammattihenkilö pitää Aspa-kotikohtaista rekisteriä terveydenhuollon laitteista ja huolloista.

Ammattimaisen käyttäjän on lain mukaan ilmoitettava laitteiden aiheuttamista vaaratilanteista. Aspa kodissa on nimetty terveydenhuollon laitteista vastaava työntekijä, joka vastaa siitä, että palveluntuottaja noudattaa toiminnassaan laitteita koskevaa lakia ja sen nojalla annettuja määräyksiä. Terveydenhuollon laitteista vastaavalle henkilölle kuuluu vaaratilanneilmoitusten tekeminen Valviraan ja laitteen valmistajalle. Ilmoitusta varten on lomake, jonka vaaratilanteen havainnut työntekijä täyttää ja toimittaa vastuuhenkilölle. Apuvälineistä ja laitteista vastaava ohjaaja ilmoittaa vaaratilanteet Valviran verkkosivuilla olevien lomakkeiden kautta, www.valvira.fi. Vaaratilanteet raportoidaan työsuojeluorganisaatiolle ja palvelupäällikölle ja tapahtumia ja niiden määrää seurataan palvelujohdossa.

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

Apuvälineistä, terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa Myyrmäen
Apuvälinelainaamo Jönsaksentie 4, 01600 Vantaa

puhelin +358 9 4191 1110

Puhelinpalvelu:
- ma-pe 8.00-11.00
- la-su – Suljettu

Muut asiakkaiden apuvälineet ja niiden huolto yhteystiedot löytyvät Domacaresta. Asiakkaan sijoitettava hyvinvointialue vastaa apuvälineistä, jotka ovat asiakkaan käytössä Aspa-kodissa.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

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

Asiakastiedot ovat salassa pidettäviä. Jokaisen työntekijän työ sopimukseen 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 Palvelut Oy:llä on ohje ja lomakkeet tietojen tarkastamiseen, Aspa-kodin johtaja ohjeistaa ja auttaa asiakasta tarkastuspyynnön tekemisessä. Kirjaamisen toteutumista ja tapaa seurataan satunnaistarkastuksilla.

Aspa-kodin johtajan vastuulla on huolehtia ja noudattaa työnantajaa koskevien lakisääteisten tietoturva- ja tietosuojavelvoitteiden toteutumisesta omassa Aspa-kodissa. Esihenkilöt, 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.

Esihenkilöiltä odotetaan esimerkillistä sekä vastuullista tietoturvakäyttäytymistä ja heillä on raportointivelvollisuus tietoturvapoikkeamista tietosuojavastaavalle. Työntekijän 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. Esihenkilöiden tehtävänä on varmistaa ja seurata, että työntekijöiden osaaminen on riittävä.

Aspa Palvelut Oy:llä 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. Jokaisen Aspa-kodin johtajan vastuulla on huolehtia oman Aspa-kodin henkilökunnan riittävästä osaamisesta tietoturva- ja tietosuoja-asioissa sekä järjestelmäosaamisesta. Aspa Palvelut Oy:n koko henkilökunta on perehdytetty tietosuoja-asioihin sisäisellä koulutuksella ja jokainen työntekijä on suorittanut hyväksytysti tietoturvatestin, mistä saadun todistuksen hän on toimittanut Aspa-kodin johtajalle.

Aspa-kodin johtajien tukena ovat järjestelmien pääkäyttäjät ja tietosuojavastaava. He tuottavat koulutusaineistot ja ohjeet, jotka käyvät työntekijöiden kanssa läpi. Esihenkilöt varmistavat, että jokainen työntekijä on perehdytetty asianmukaiseen potilas- ja asiakastietojen käsittelyyn. He myös seuraavat, että työntekijöiden toiminta on ohjeidenmukaista ja tarvittaessa järjestävät lisää koulutusta.

Laki sosiaalihuollon asiakirjoista. Velvollisuus kirjata asiakastiedot alkaa, kun palvelunantaja on saanut tiedon henkilön palveluntarpeesta. Palveluntuottaja on ryhtynyt toteuttamaan sosiaalipalvelua. Kirjaukset on tehtävä viipymättä sen jälkeen, kun asiakkaan asiaa on käsitelty. Jokaisen Aspa Palveluiden asiakkaan kanssa laaditaan asumispalvelusuunnitelma, joka on sähköisesti tallennettuna Domacareen -asiakastietojärjestelmään. Kunkin asiakkaan tiedot kirjataan Domacareen osaksi asumispalvelusuunnitelmaa.

Hoidon toteuttaminen ja jokainen asiakasta koskeva hoitotapahtuma kirjataan Domacareen reaaliajassa.

Tieto asiakkuuden päättymisestä on kirjattava asiakasasiakirjaan.

Onko Aspa-kodille laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä **Ei**

Aspalla on yhtiötason henkilötietoseloste laadittuna. Se löytyy IMS:stä ja nettisivuilta.

Aspa Palvelut Oy:n tietosuojavastaavan yhteystiedot:

Emilia Valkonen, emilia.valkonen@aspa.fi p.

tietosuojavastaava@aspa.fi

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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 Aspa-kodin johtajan ja palvelupäällikön keskustelussa ja samalla sovitaan toimenpiteistä, seurannasta ja aikatauluista. Aspa-kodissa poikkeamiin puututaan heti.

Aspa Palvelut Oy:ssä on käytössä asiakaskokemuksen seuranta. Palvelujohto käy palautteet läpi ja pystyy näin seuraamaan ja kannustamaan toiminnan laadun, vaikuttavuuden ja toiminnan strategisen kehittämisen tarpeita. Palautetta kerätään em. lisäksi asiakastyytyväisyyskyselyillä, läheiskyselyillä, tilaajakyselyillä, vertaisarvioinneilla, henkilöstökyselyillä ja auditoinneilla.

Henkilökeskeisellä toiminnalla varmistetaan asiakkaiden osallistuminen palveluidensa suunnitteluun ja toteutumiseen. Asiakkaan palvelua koskevassa 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.

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

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

Riskien arvioinnin tuloksista ja niiden perusteella toteutettavista toimenpiteistä raportoidaan koko henkilöstöä. Jos vaaratekijöitä ei voida poistaa, on arvioitava niiden merkitys työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle.

Valvontakäynneillä nousseet kehittämissuunnitelmat.

Asiakastyytyväisyyden takaamiseksi laadunvalvonta ehdottaa, että asiakkaita tiedotettaisiin, mikäli jonoa on päässyt syntymään. Hälyn ottamisesta tiedetään menevän enemmän aikaa ennen kuin ohjaaja ehtii asiakkaan luokse. Yksikön tulee turvata asiakkaiden vaara- ja uhkatilanne raportointijärjestelmä, joka tulee olla. RAI osaamisen vahvistaminen, itseohjautuvaa verkossa. RAI arvioinnin työkalun käyttäminen asumisen toteuttamisen suunnitelman tukena. Laadunvalvonta suosittelee kirjaamaan myös ne tilanteet, joissa asiakkaalle on tarjottu keskusteluapua, vaikka asiakas ei ota apua vastaan.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA



Omavalvontasuunnitelma on osa Aspa Palvelut OY:ssä laadittavaa Omavalvontaohjelmaa.
Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa Aspa-kodin johtaja.

Paikka ja päiväys Vantaa 16.5.2023

Allekirjoitus Marjo Komulainen