

OMAVALVONTASUUNNITELMA ASPA-KOTI VIRNA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	8
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	13
7 ASIAKASTURVALLISUUS	17
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	21
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	23
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	23



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Aspa Palvelut Oy Y-tunnus 1998395-9

Hyvinvointialue: Etelä-Karjalan hyvinvointialue

Kunnan nimi: Lappeenranta

Kuntayhtymän nimi: Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi: Aspa-koti Virna

Katuosoite: Korpikunnaankatu 3

Postinumero: 53850 Postitoimipaikka: Lappeenranta

Sijaintikunta yhteystietoineen: Lappeenranta/Etelä-Karjalan hyvinvointialue, vaihde 05 352 000

kirjaamo.hva@ekhva.fi Mielenterveys- ja päihdepalvelut palvelupäällikkö Vesa Piiikki p. 0447914431 vesa.piiikki@ekhva.fi, Vammaispalvelut ympärivuorokautisten palvelujen palvelupäällikkö Marja-Liisa Haapakorva p. 040 7321816 marja-liisa.haapakorva@ekhva.fi

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:

Yhteisöllinen asuminen, mielenterveys- ja päihdeasiakkaat sekä vammaiset henkilöt, 17 asiakasta, yli 18 -vuotiaat.

Lisäksi tuettu asuminen mielenterveys- ja päihdeasiakkaille sekä vammaisille ihmisille: 9 asiakasta. Lastensuojelun tehostettu perhetyö Etelä-Karjalan alueella, 10 asiakaspaikkaa (tällä hetkellä 0 asiakasta). Lastensuojelun jälkihuollon nuoret 5 asiakaspaikkaa (tällä hetkellä 2 asiakasta). Ammatillinen tukihenkilötoiminta yli ja alle 18-vuotiaille asiakkaille 10 asiakaspaikkaa (tällä hetkellä 1 asiakas).

Esihenkilö: Jenna Vertanen

Puhelin: 0447275042 Sähköposti: jenna.vertanen@aspa.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta: 6.2.2019. Lupamuutos 12.9.2019 (vammaiset henkilöt) Lupamuutos 10.5.2021 (Tehostettu perhetyö), Lupamuutos 26.10.2021 (ammatillinen tukihenkilötoiminta)

Palveluuala, joka on rekisteröity: Mielenterveys- ja päihdepalvelujen asumispalvelut (palveluasuminen ja tuettu asuminen), Muut vammaiset asumispalvelut (palveluasuminen ja tuettu asuminen), Sosiaalialan muut palvelut perhetyö -lapsiperheet, Sosiaalialan muut palvelut lastensuojelun jälkihuolto lapset/nuoret, Muut sosiaalipalvelut ammatillinen tukihenkilötoiminta

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat: Kiinteistöhuolto Lyijynen (kiinteistön ja piha-alueiden hoito)

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Kiinteistön omistajan edustaja (Isännöitsijä), Aspa-kodin johtaja ja kiinteistöhuollon edustaja tapaavat vuosittain. Vuosittaisessa tapaamisessa tarkastetaan, että kiinteistöä on huollettu sopimuksen mukaisesti.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä Ei

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 Virnassa tuotetaan yksilöllistä yhteisöllistä asumista ja tuettua asumista yli 18 -vuotiaille mielenterveys- ja päihdeasiakkaille sekä vammaisille henkilöille. Lisäksi Aspa-koti Virnasta käsin voidaan tuottaa lastensuojelun tehostettua perhetyötä ja ammatillista tukihenkilötoimintaa.

Yhteisöllinen asuminen on tarkoitettu asiakkaille, jotka tarvitsevat päivittäin asumiseensa henkilökunnan ohjausta ja huolenpitoa. Asiakas kykenee henkilökunnan ohjaamana selviytymään arkielämän toimista ja myös osallistumaan sosiaaliseen elämään. Aspa-koti Virnassa järjestetään erilaisia asiakkaiden kuntoutumisen edistämiseksi tarkoitettuja toiminnallisia ja muita ryhmiä sekä viriketoimintaa. Asiakkaita tuetaan osallistumaan heille mielekkääseen vapaa-ajan toimintaan sekä hyödyntämään kolmannen sektorin ja kunnan järjestämiä palveluita.

Asiakkaalla voi olla huolenpitoa vaativia somaattisia sairauksia ja toistuvaa psyykkisen ja sosiaalisen tuen tarvetta. Henkilökunta on paikalla klo 7:00-21:00. Henkilökunta ei ole yhteisöllisessä asumisessa paikalla öisin, mutta asiakkaalla on mahdollisuus sovitusti tavoittaa Aspa Palveluiden henkilökuntaa puhelimitse myös yö aikaan. Yhteisöllisen asumisen tavoitteena on asiakkaan kuntoutuminen niin, että hän pystyy vaiheittain siirtymään itsenäisempään asumiseen.

Tuetussa asumisessa asiakkaat asuvat, joka Aspa-koti Virnan kiinteistössä tai omissa vuokra-asunnoissaan Lappeenrannan alueella. Tukea tarjotaan palvelujen toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Tavoitteena on tukea asiakkaita mahdollisimman itsenäiseen ja mielekkääseen elämään.

Tehostettu perhetyö on tarkoitettu alle 18-vuotiaille lapsille, nuorille sekä heidän vanhemmilleen. Perhetyöllä voidaan tukea myös lastensuojelun jälkihuollon nuoria. Perhetyöllä tuetaan perheitä, jotka tarvitsevat tukea esim. vanhemmuuteen, lasten hoitoon ja kasvatukseen, arkeen ja arjenhallintaan, omien voimavarojen kasvattamiseen tai toimintakyvyn vahvistamiseen. Perhetyöllä voidaan tukea myös jälkihuollon nuorten itsenäistymistä ja arjenhallintaa. Asiakastapaamiset toteutetaan klo 6-21 välillä.

Ammatillinen tukihenkilötoiminta on tarkoitettu pääasiassa alle 18-vuotiaille lapsille ja nuorille. Tavoitteena on tukea lasten ja nuorten myönteistä kehitystä sekä vahvistaa vanhempien kykyä kasvat-
taa ja tukea lasta. Ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa tavoitteet ja työskentelytavat suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Aspa Palvelut Oy:n toimintaa ohjaavat arvot ovat: ihmisen kunnioittaminen, luotettavuus ja asiantun-
tijuus. Arvot ohjaavat ja tukevat Aspa-kotien toimintaa toteuttamaan asiakkaan mahdollisimman täy-
ttä osallisuutta.

Asumispalvelu on asiakkaan asumisen ja elämänhallinnan tukemista, ohjausta ja avustamista yksi-
löllisten 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 hä-
nelle tärkeitä asioita. Päivätoimintojen tarkoituksena on tarjota mielekästä, tavoitteellista ja yhteisöl-
lisyyttä tukevaa toimintaa.

Palvelutoiminta perustuu tilaajan kanssa tehtyihin sopimuksiin ja niissä asetettuihin vaatimuksiin.
Toimintaa ohjaavat lakien ja viranomais määräysten vaatimukset. Hyvinvoiva ja motivoitunut henki-
löstö on sitoutunut arvojemme mukaiseen toimintaan. Vahvistamme henkilöstön hyvinvointia mm.
koulutuksen, osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien avulla. Aspa Palvelut Oy:n toiminta perus-
tuu 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 riskinhal-
intaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan
saaman palvelun näkökulmasta. Riskinhallinnan avulla varmistetaan henkilöstön yhdenmukaiset toi-
mintatavat 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 laatupoikkeamat 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 turvallisuustason 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 tehtävänkuvansa. 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 riskinhallinnan 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 kriisitilanteessa. 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 yllättävässä tilanteessa. Ohjeet ovat löydettävissä Aspa-kodin johtajan työpöydällä olevasta varautuminen-kansiosta.

Tilat ja laitteet pidetään kunnossa, huolloista huolehditaan. Näille tehtäville on Aspa-kodissa nimetty vastuuhenkilöt. Henkilöstöä koulutetaan turvallisuusasioihin ja uudet työntekijät perehdytetään perehdyttämishojelman 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 verkkosemalta (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 käsitleminen

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 yhteistyötahoja. Työterveyshuolto on tarvittaessa käytettävissä kriisitilanteiden käsittelyssä. Käydyistä keskusteluista laaditaan muistiot, jotka tallennetaan työsuojelukansioon.

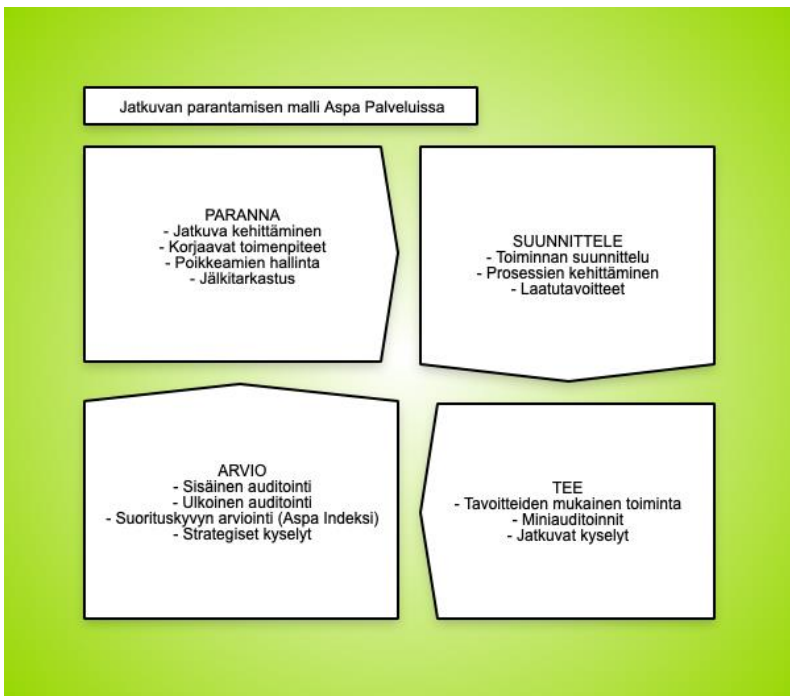
Korjaavat toimenpiteet

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 seurantakirjaukset 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

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omaavonntasuunnitelma laaditaan Aspa-kodin johtajan ja henkilökunnan yhteistyönä. Myös asiakkaat ja omaiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omaavonnan suunnitteluun. Omaavonnan toimeenpanoa tukee, jos eri osa-alueille nimetään omat vastuuhenkilöt. Johtaja vastaa suunnitelman laatimisesta ja siitä, että henkilökunta osallistetaan suunnitelman tekoon. Suunnitelmassa kuvataan kyseisen Aspa-kodin toiminta ja omaavonnta riittävän yksityiskohtaisesti, jotta sen ohjaavuus toteutuu.

Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Aspa-kodin johtaja laatii omavalvontasuunnitelman yhdessä muun henkilöstön kanssa. Mahdollisuuksien mukaan suunnitelman laadintaan osallistetaan myös muita yhteistyötahoja. Omavalvontasuunnitelmaa voidaan laatia viikoittaisissa työkokouksissa ja vuosittain järjestettävissä kehittämissäpäivissä.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Aspa-kodin johtaja Jenna Vertanen (p. 0447275042 jenna.vertanen@aspa.fi) vastaa yhdessä vastaava ohjaaja Satu Ristolan (p. 0444910645 satu.ristola@aspa.fi) kanssa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta. Aspa-kodin johtaja tarkistaa omavalvontasuunnitelman ajantasaisuuden yhdessä palvelupäällikkö Katariina Lahtisen (p. 0447516668 katariina.lahtinen@aspa.fi) kanssa kuukausikeskustelujen yhteydessä.

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 lautupäällikkö.

Miten Aspa-kodin omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus varmistetaan, kuinka usein suunnitelma päivitetään?:

Suunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vähintään vuosittain sekä aina kun toiminnassa tapahtuu muutoksia. Aspa-kodin johtaja seuraa omavalvontasuunnitelman toteutumista yhdessä vastaavan ohjaajan ja palvelupäällikön kanssa. Omavalvontasuunnitelmasta keskustellaan henkilöstön kanssa ja muutetaan, jos havaitaan muutostarpeita.

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.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä: Aspa-koti Virnan omavalvontasuunnitelma löytyy yhteistilan ilmoitustaululta sekä viranomaiskansioista.

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 vähyys 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 toimintakyvymittarin 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 Virnassa käytetään tilaajan ohjeistamia toimintakyvyn mittareita kuten RAI-, Asta, TOIMI ja Promis-mittaristo. Toimintakyvyn mittaamisesta vastaavat ko. mittarin käyttöön ja mittaamiseen opastetut 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 elämänlaadulleen 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 elämänsä 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.

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, päivittäisestä 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.

Miten varmistetaan, että Aspa-kodin henkilöstö tuntee asiakkaan palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti: Perehtymisen aikana uudelle työntekijälle nimetään perehdyttävä, joka ohjaa ja opastaa uutta työntekijää mm. kirjaamisessa ja siinä, mistä asiakkaiden palvelusuunnitelmat löytyvät. Uusi työntekijä perehdytetään asiakaskohtaisiin suunnitelmiin niiden asiakkaiden kohdalta, joiden ohjaukseen, hoitoon ja kuntoutukseen hän osallistuu. Kun asiakkaiden palvelusuunnitelmia päivitetään, käydään ne yhdessä henkilöstön kanssa läpi viikoittaisissa työkokouksissa ja kirjataan muutokset palvelusuunnitelmaan. Päivittäisen raportoinnin yhteydessä kerrotaan mahdollisista muutoksista. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tutustua, perehtyä ja tarvittaessa kysyä lisätietoja asiakkaan palvelusuunnitelmasta. Kirjauksia tehdessä huomioidaan asiakkaan palvelusuunnitelman tavoitteet.

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. Asu- ja palveluissa 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.

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. 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 laaturjestelmään.

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 kaksi kertaa vuodessa toteutettavalla asiakastyytyväisyyttä ja läheisten tyytyväisyyttä selvittävillä kyselyillä.

Asiakkailla 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 mittaus 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-kodille kirjallisesti 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.

Omaisille järjestetään omaisten tapaamisia, (esim. omaisten iltoja), Aspa-kodin käytännön mukaisesti. Aspa-koti Virnassa järjestetään läheisten/omaisten päivä kaksi kertaa vuodessa. Päivän suunnittelusta ja sisällöstä vastaavat ohjaajat yhdessä asiakkaiden 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



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 samaansa 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 Jenna Vertanen

Yhteystiedot: jenna.vertanen@aspa.fi, Korpikunnaankatu 3, 53850 Lappeenranta p. 0447275042

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Etelä-Karjalan hyvinvointialue: Sosiaali- ja potilasasiamies Aki Kaskinen, Laserkatu 6 E 4, 53850 Lappeenranta p. 044 7485306 puhelinaika ma-pe klo 9-15.
s-posti: aki.kaskinen@socom.fi

Kymenlaakson hyvinvointialue: Sosiaali- ja potilasasiamies Pirkko Haikara, Etelä-Kymenlaakson avoterveydenhuolto, Salpausselänkatu 40 A, Kouvola. p. 040 7287313 pirkko.haikara@socom.fi

Etelä-Savon hyvinvointialue: Savonlinnan alue p. 044 4173218 puhelinaika ma-pe klo 9-14 Savonlinnan keskussairaala Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna. Mikkelin alue p. 044 3512818 puhelinaika ma-pe klo 9-14 Mikkelin keskussairaala, Porrassalmenkatu 35-37, 50100 Mikkelä

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue: Sosiaaliamies Marjo Kantola, p. 0133308268 puhelinaika ma-pe klo 9-11.30 marjo.kantola@siunsote.fi, sosiaali- ja potilasiamies Hanna Mäkijärvi p. 0133308265 puhelinaika ma-ke klo 9-11.30 hanna.makijarvi@siunsote.fi. Käyntiosoite Torikatu 18 A, 3krs., 80100 Joensuu

Sosiaali- ja potilasiamies on puolueeton henkilö, joka neuvoo ja ohjaa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien toteutumiseen liittyvissä kysymyksissä. Asiakkaan asemaa sosiaalihuollossa säätelee laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, joka tuli voimaan 1.1.2001. Asiakaslaki sisältää sosiaalihuollon asiakkaan osallistumiseen, kohteluun ja oikeusturvaan sisältyvät periaatteet.

Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun.

Sosiaaliamiehen tehtävänä on

- 1. Neuvoo asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa*
- 2. Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä*
- 3. Tiedottaa asiakkaan oikeuksista*
- 4. Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi*
- 5. Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnissa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.*

Sosiaaliamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliamiehen tehtävä on neuvoo antava. Asiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliamies voi toimia asiakkaan ja työntekijän välimiehenä ongelmatilanteissa. (ekhva.fi)

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

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 syntymiselle.

Asumistoiminnan 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 päivittäisestä. Arvioinnin apuna käytetään tilaajan ohjeistamaa toimintakykymittaria, kuten RAI, ASTA, TOIMI tai Promis. 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-kodissa toteutetaan ruokahuollossa elintarvikelain mukaista omavalvontaa. Omavalvontasuunnitelmasta löytyvät toimintaohjeet elintarvikkeiden asianmukaista kuljetusta, säilyttämistä, ruokien käsittelyä ja säilytystä varten. Aterioiden valmistukseen osallistuvilla henkilöillä on hygieniapassit. Arkisin ruokahuollosta vastaa Aspa-koti Virnan avustava työntekijä, jolla on ravitsemusalan koulutus.

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Aspa-kodin ruokalistat suunnitellaan ravitsemussuosituksen 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 16–18 ja iltapala noin klo 19–22. Asiakkailta on mahdollisuus ruokailla Virnan yhteistilassa.

Ilta-apala noudetaan yhteiskeittiöstä ja asukas voi nauttia sen, kun haluaa. Asiakkaat voivat lisäksi halutessaan hankkia omia ruokiaan ja jokaisesta asunnosta löytyy jääkaappipakastin. Asiakkaiden on mahdollista valmistaa kaikki ateriansa itse omassa asunnossaan.

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. Asiakkaalla on mahdollisuus (tarvittaessa avustettuna) valmistaa ateriat myös omassa asunnossaan. 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.

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 tartuntatauti- 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 tartuntatauti- torjuntaan perehtyneiden ammattihenkilöiden kanssa ja sovittaa toimintansa yhteen kunnan tai sairaanhoitopiirin toteuttamien toimien sekä valtakunnallisten hoitoon liittyvien infektioiden torjuntaohjelmien kanssa.

Aspa-kodissa on nimetty hygieniavastaava, joka vastaa Aspa-kodin hygieniaohjeistuksista ja opastaa muuta henkilöstöä hygienia-asioissa. Lisäksi hän huolehtii, että tarpeelliset suojaus- ja hygieniatarvikkeet (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 hoitotehtävissä 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 hygieniensa 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 työvuoressa 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 Aspa-kodin ruokahuollosta ja siivouksesta vastaava työntekijä. Tilaajan kanssa tehdyn palvelusopimuksen mukaisesti asiakkaalla on joko mahdollista saada siivousvälineet ja pesuaineet Aspa-koti Virnasta tai hän hankkii ne itse.

Aspa-koti Virnan kellarikerroksessa on pyykkitupa, joka on asiakkaiden käytössä. Yhteistilan seinällä on lista, josta varataan pyykkivuoro. Asiakas voi halutessaan hankkia asuntoonsa oman pyykinpesukoneen. Pyykkikone pestään tyhjänä 90 asteessa vähintään 1xvko. Pyykkituvassa on pyykinpesuainetta niille asiakkaille, joiden palvelusopimukseen kuuluu pesuaineiden saaminen Aspa-koti Virnasta. Siivoushuoneessa on lisäksi desinfioivaa pyykinpesuainetta erityisen likaiselle ja eritepyykille.

Aspa-kodin yhteistilat siivotaan siivoussuunnitelman mukaisesti. Infektioaikana siivousta tehostetaan ja kosketuspinnat pyyhitään useammin. Yhteisissä tiloissa on käsidesinfektioainetta kaikkien saatavilla. Asiakkaita opastetaan siivouksessa ja tarvittaessa käytössä on kuvalliset ohjeet. Yhteistiloissa on ohjeet hyvän käsihygienian hoitoon ja asiakkaita ohjataan niiden toteuttamisessa. Eritehahrat pyyhitään kertakäyttöisillä siivousliinoilla. Aspa-kodissa on muovihanskoja siivousta ja ruuanlaittoa varten.

Ruuanlaitossa noudatetaan erityisen tarkkaan hygieniaohjeita ja hyvää käsihygieniaa. Käytössä on muovihanskat ja hiusmyssyt.

Siivousohjelman laatimisesta vastaa siivouksesta ja ruuanlaitosta vastaava avustava työntekijä yhdessä Aspa-kodin johtajan kanssa, siivousohjelma on löydettävissä toimistosta Aspa-kodin johtajan pöydältä.

Terveyden- ja sairaanhoito

Aspa-kodin asiakkaat ovat julkisten terveystaloiden piirissä. Terveystaloiden 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. Asiakkaita ohjataan terveydentilansa seuraamisessa ja vuosittaisten terveystarkastusten, laboratoriokokeiden jne. varaamisessa ja tarvittaessa ohjaaja on mukana käynneillä.

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 ja pelastusviranomaisten yhteystiedot. Tiedot löytyvät jokaisen kerroksen rappukäytävän seinältä ja yhteistilan keittiöstä. Ohjeet löytyvät myös pelastussuunnitelma-kansiosta, joka on yhteistilan kaapissa merkityllä paikalla. Tietojen päivittämisestä vastaa Aspa-kodin johtaja.

Aspa-kodissa on ohje asukkaan äkillisen kuolemantapauksen varalle, se löytyy IMS:stä <https://aspa.ims.fi/servlet/StandardServlet?action=document&view=document&id=503>

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

akkaalle 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 kontrolloista. Näistä menettelyistä sovitaan tarkemmin asiakkaan palvelua koskevassa suunnitelmassa.

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa: Etelä-Karjalan hyvinvointialue. Kiireellisissä tilanteissa ollaan yhteydessä hätänumeroon 112. Kiireettömämmissä päivystystilanteissa ollaan yhteydessä mielenterveys- ja päihdepäivystykseen p.053524610 tai päivystysapuun p.116117. Asiakkaille on nimetty oma vastuusairaanhoitajansa asuinalueensa Sammonlahden mukaan. Kiireettömissä tilanteissa ajan voi varata omalle hoitajalle Sammonlahden hyvinvointiasemalle p. 053527260.

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 ostopalvelulääkäri, samoin hän tarkistaa ja hyväksyy lääkehoitosuunnitelman.

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: yksikön lääkehoidosta vastaava terveydenhoitaja/sairaanhoitaja Satu Ristola.

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti 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.

Uuden asiakkaan muuttaessa Aspa-koti Virnaan järjestetään yhteinen verkostopalaveri asiakkaan, tilaajan edustajan, omaohjaajan ja Aspa-kodin johtajan kanssa. Asiakkaan halutessa palaveriin voidaan kutsua myös asiakkaan läheisiä tai hänen hoitoonsa/ohjaukseensa osallistuvia henkilöitä. Jos asiakas muuttaa Aspa-koti Virnaan toisesta asumisyksiköstä, osallistuu palaveriin myös asiakkaan omatyöntekijä aiemmasta yksiköstä, jos asiakas tähän suostuu. Yhteinen verkostopalaveri järjestetään samalla periaatteella myös, kun asiakas muuttaa pois Aspa-koti Virnasta.

Etelä-Karjalan hyvinvointialueen mielenterveys- ja päihdepalveluiden asiakkaiden kohdalla on sovittu, että asiakas, omaohjaaja ja EKHVA:n kuntoutuskoordinaattori tapaavat vähintään 2xvuodessa ja samalla päivitetään asiakkaan palvelujen toteuttamisensuunnitelma. Tarvittaessa tapaamisia järjestetään useammin, jos asiakkaan tilanne muuttuu tai asiakas haluaa. Ennen tapaamista asiakas ja omaohjaaja arvioivat, kuinka asiakkaan suunnitelma on toteutunut ja lähettävät arvioinnin kuntoutuskoordinaattorille.

Vammaispalvelun asiakkaiden ja muilta hyvinvointialueilta tulevien asiakkaiden kohdalla järjestetään yhteinen tapaaminen asiakkaan, omaohjaajan ja asiakkaan sosiaalityöntekijän kanssa vähintään 1xvuodessa. Lisäksi asiakas ja omaohjaaja arvioivat suunnitelman toteutumista vähintään 2xvuodessa.

Lastensuojelun tehostetussa perhetyössä ja ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa asiakkaan omaohjaaja lähettää kuukausittain raportin asiakkaan sosiaalityöntekijälle. Yhteistyö perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa on tiivistä ja tarvittaessa järjestetään verkostopalavereja ym. koulun ja muiden lapselle tärkeiden tahojen kanssa.

Asiakkaan asioissa ollaan tarvittaessa, asiakkaan luvalla, säännöllisesti yhteydessä häntä hoitaviin tahoihin ja muihin yhteistyökumppaneihin. Tarvittaessa järjestetään yhteisiä verkostopalavereja.

Aspa-kodin johtaja on säännöllisesti yhteydessä tilaajan edustajiin ja tilaajatapaamisia pyritään järjestämään vuosittain.

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 mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen.

Yksikön tilojen terveellisyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallintakeinot on suunniteltu. Aspa-koti Virnan yhteistiloihin asennetaan huhtikuussa 2023 kaksi ilmalämpöpumpua, joiden avulla tiloja voidaan viilentää kuumalla säällä.

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-kodin mitoitus luvassa/sopimuksessa: 0,3 yhteisöllisessä asumisessa

Henkilöstö:

1 Aspa-kodin johtaja (sosionomi YAMK, lähihoitaja).

6 ohjaajaa (1 terveydenhoitaja AMK, 1 sosionomi AMK, 4 lähihoitajaa)

1 avustava työntekijä

Työtä tehdään 2 vuorossa, siten että henkilöstöä on paikalla

klo 7–16 1-3 työntekijää

klo 16–21 1-3 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 Aspa-kodin verkkoasemalta (P) kansioista sijaiset.

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

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

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Aspa-kodin johtaja vastaa rekrytointiprosessista. Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlaainsäädäntö ja työehtosopimus, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajan oikeudet ja velvollisuu-det. Tämän lisäksi Aspa-kodilla voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rek-rytointiperiaatteita, joista tiedotetaan niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille. Rekrytoinnissa noudatetaan yhtiön hallintosääntöä ja muita työsuhteen tekoon liittyviä ohjeita ja työntekijöille määriteltyjä työnkuvia.

Aspa-kodin asiakkaiden edustaja osallistuu mahdollisuuksien mukaan työntekijän rekrytointihaastat-teluun. Aspa-kodin johtaja tarkastaa hakijoiden ammattioikeudet ja rekisteritiedot. Hyvällä perehdyt-tämisellä 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 huomi-oon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytoinnin haastattelukysymykset on laa-dittu 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 laainsäädännön ja lupaehtojen vaatimukset että Aspa Palve-luiden asettamat laatuvaatimukset.

Perehdyttämisessä käytetään yhtiön perehdyttämisohjelmaa ja nk. Aspa-passia. Perehdyttämisoh-jelma on kattava ja Aspa-passin avulla seurataan perehdytyksen ja perehtymisen toteutumista. Aspa-kodin johtaja suunnittelee perehdytyksen aikataulun. Aspa-kodissa uuden työntekijän pereh-dytyksestä 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 työhyvinvointia. 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 Virna toimii Lappeenrannan kaupungissa Sammonlahden kaupunginosassa 4. kerroksessa kerrostalossa. Asiakkaiden asunnot, 21 kpl, sijaitsevat samassa kiinteistössä. Tuetun asumisen asukkaat voivat asua myös muualla Lappeenrannan kaupungin alueella itse hankkimassaan vuokra-asunnossa. Lastensuojelun tehostetun perhetyön asiakkaat ja ammatillisen tukihenkilötoiminnan asiakkaat asuvat eri puolilla Etelä-Karjalaa.

Aspa-koti Virnan kiinteistössä asuvat asiakkaat vuokraavat asunnot Aspa Palveluilta ja heihin sovelletaan huoneenvuokralakia. Näin asukas hallinnoi itse vuokraamia tiloja eikä hänen asuntoonsa sijoiteta ketään, vaikka hän on pitkään poissa. Asukkaat kalustavat ja sisustavat itse (tai omaohjaajan tai läheistensä avustamina) asuntonsa. He myös päättävät itse, ketä heillä vierailee ja milloin. Asukkaat noudattavat asumisessaan taloyhtiön sääntöjä.

Yhteistilat sijaitsevat talon ensimmäisessä kerroksessa. Yhteistila/olohuone on talossa asuvien asiakkaiden käytössä klo 8-19.45. Ensimmäisessä kerroksessa on myös yhteiskeittiö, jossa valmistetaan talossa yhteisesti tarjottavat ateriat. Aspa-kodin johtajalle ja ohjaajille on yhteinen toimistotila. Talon kellarikerroksessa ovat lisäksi yhteiskäytössä pesutila, kuivaushuone ja saunatilat. Henkilökunnan pukuhuoneet ovat kellarikerroksessa. Yhteistiloissa järjestetään myös yhteistä toimintaa, esim. erilaisia ryhmiä, talopalavereja ja juhlia. Yhteistiloissa tulee noudattaa talon järjestyssääntöjä, käyttäytyä ystävällisesti toisia asiakkaita kohtaan ja kunnioittaa jokaisen henkilökohtaista tilaa. Yhteisissä tiloissa ei voi olla päihtyneenä. Yhteisessä olohuoneessa on mahdollisuus lukea lehtiä, seurustella ja katsoa tv:tä.

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

Piha-alueiden turvallisuudesta ja viihtyvyydestä vastaavat Kiinteistöhuolto Lyijynen ja Aspa-koti Virnan ohjaajat.

Teknologiset ratkaisut

Asiakkaat hankkivat halutessaan turvarannekkeen (esim. jos iän tai toimintakyvyn heikentymisen vuoksi puhelimen käyttö ei onnistu). Turvarannekkeen avulla asiakas voi kutsua työntekijän luokseen (klo 7-21) ja hälyttää apua tarvittaessa (24h sovitun palveluntuottajan kautta). Aspa Palvelut Oy auttaa asiakasta tarvittaessa turvarannekkeen hankinnassa ja käytön toteutumisessa. Turvarannekkeen huollosta vastaa sen toimittaja ja Aspa-kodin ohjaajat auttavat asiakasta testaamaan turvarannekkeen toimivuutta säännöllisesti. Turvarannekkeiden toimivuus testataan yhdessä asiakkaan kanssa 1krt/kk. Turvarannekkeiden hälytykset tulevat klo 7-21 välisenä aikana Virnan ohjaajien yhteispuhelimeen, joka on aina vuorovastaavalla. Kun henkilökuntaa ei ole paikalla, hälytykset vastaanottaa (24h) asiakkaan sopima palveluntuottaja.

Terveydenhuollon 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 hoitotarvejakelukeskuksen 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. 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 vastaava ohjaaja Satu Ristola p. 0444910645 satu.ristola@aspa.fi

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 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 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 työnantajan 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 varmistuen, 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 riittävää.

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. Vastaavan ohjaajan tehtävään kuuluu yksikön kirjaamisen seuranta. Jokaisella työntekijällä on käytössään matkapuhelin, jolla kirjaaminen onnistuu reaaliaikaisesti.

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:

Tietosuojavastaava: Emilia Valkonen tietosuojavastaava@aspa.fi
p. 040 821 1943

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 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.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelma on osa Aspa Palvelut OY:ssä laadittavaa Omavalvontaohjelmaa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa Aspa-kodin johtaja.

Paikka ja päiväys Lappeenranta 6.4.2023

Allekirjoitus Jenna Vertanen