

# OMAVALVONTASUUNNITELMA ASPA-KOTI KOTIHARJU



## SISÄLLYS

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	3
2 PALVELUT, TOIMINTA-AJATUS JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	5
3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	7
4 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA.....	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	12
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	18
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	23
8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	29
9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN.....	30
10 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	31
LIITTEET .....	31

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### Palveluntuottaja

Nimi Aspa Palvelut Oy Y-tunnus 1998395-9

Osoite Turkhaudantie 5, 00700 Helsinki

Puhelin 0800 302 003

### Palveluyksikkö

Nimi Aspa-koti Kotiharju

Osoite Sepänkatu 7

Postinumero 75700 Postitoimipaikka Valtimo

Puhelin 040 5249795 (ohjaajat)

Palveluyksikön johtaja /vastuhenkilö Tiina Vartiainen

Puhelin 040 7178822 Sähköposti tiina.vartiainen@aspa.fi

Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoineen Nurmes

Hyvinvointialue Pohjois-Karjalan hyvinvointialue, Siun sote

### Kenelle palveluita tuotetaan

(kaikki asiakasryhmät, jolle palvelua tuotetaan ja asiakaspaikkamäärät)

Kehitysvammaisten asumisyksikkö: Ympärivuorokautinen palveluasuminen 7 asiakasta, yhteisöllinen asuminen 5 asiakasta, tuettu asuminen 1 asiakas

### Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta 10/2018

Palvelu, johon lupa on myönnetty Ympärivuorokautinen asumispalvelu

Versio:

Hyväksyjä: Tiina Apajasaari, 14.10.2024 11:08

1

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaali- ja palvelut)

Ilmoituksen ajankohdat \_\_\_\_\_ 10/2018 \_\_\_\_\_

Rekisteröity palveluala \_\_\_\_\_ Yhteisöllinen asuminen, tuettu asuminen

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat (esim. ateria-, pesula-, annosjakelu-, siivouspalvelu) \_\_\_\_\_ ei ole \_\_\_\_\_

## 2 PALVELUT, TOIMINTA-AJATUS JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Palvelut

Aspa-koti Kotiharju tuottaa palvelusetelillä ympärivuorokautisen palveluasumisen, yhteisöllisen asumisen sekä tuetun asumisen palveluita kehitysvammaisille aikuisille asiakkaille Pohjois-Karjalan eli Siun Soten hyvinvointialueella. Palveluita tuotetaan yhdessä toimintayksikössä Nurmekseen kuuluvassa Valtimon pitäjässä.

Aspa-koti Kotiharjussa on kaksitoista asukaspaikkaa ja se tarjoaa itsenäistä asumista tukevaa ympärivuorokautista palveluasumista seitsemälle ja yhteisöllistä asumista viidelle kehitysvammaiselle henkilölle. Aspa-koti Kotiharju tarjoaa lisäksi tuetun asumisen palvelua yhdelle omassa kodissaan asuvalle kehitysvammaiselle henkilölle. Asumisen tukipalvelut ovat monimuotoisia, päivittäiseen elämänhallintaan liittyviä toimintoja kuten avustamista, ohjausta, tukemista ja neuvontaa henkilökohtaisen hygienian hoidossa, ruokailussa, vaatehuollossa, kodinhoidossa ja henkilökohtaisessa terveydenhoidossa, sekä harrastustoiminnassa ja sosiaalisten suhteiden ylläpidossa. Asukastilanne on vakiintunut ja vaihtuvuutta asukkaissa ei ole.

Yhteisöllisen asumisen asukkaat asuvat kiinteistön alakerrassa ja ovat monissa asioissa melko itsenäisesti toimivia, mutta tarvitsevat avustamista, tukea ja ohjausta päivittäisissä toiminnoissaan. Yhteisöllisen asumisen asukkaat eivät tarvitse säännöllistä yövalvontaa, mutta heillä on mahdollisuus saada apua myös yöaikaan. Kaikki yhteisöllisen asumisen asukkaat ovat käveleviä, syövät itse ja huolehtivat henkilökohtaisesta hygieniasta itse tai ohjattuina ja avustettuina. Kaikki kommunikoivat puheella, yksi asukkaista käyttää lisäksi tukiviittomia tai kirjoitusta. Työntekijät auttavat ja ohjaavat yhteisöllisen asumisen asukkaita päivittäisissä kotiin liittyvissä askareissa mm. siivouksessa ja vaatehuollossa, lääkkeiden ottamisessa sekä asioinneissa kodin ulkopuolella sekä asioinneissa sähköisissä palveluissa tai puhelimitse. Pääosin asukkaat nauttivat ateriansa Kotiharjun keittiössä.

Ympärivuorokautisen palveluasumisen asukkaat asuvat kiinteistön toisessa kerroksessa ja he tarvitsevat hoitoa, huolenpitoa ja ohjausta päivittäisissä toiminnoissa kaikkina vuorokauden aikoina, mutta selviävät osasta päivittäisistä toiminnoista myös itsenäisesti. Ympärivuorokautisen palveluasumisen kerrokseen on käytössä hissi ja työntekijöiden toimisto sijaitsee tässä kerroksessa. Ympärivuorokautisen palveluasumisen asukkaista kaksi on pysyvästi pyörätuolissa, muut asukkaat ovat käveleviä, joista kolme käyttää kävelyn apuna rollaattoria tai pyörätuolia. Yksi syö ruokansa syötettynä, muut syövät itse ruokansa. Muutamalle asukkaalle pilkotaan ruoka tarvittaessa pienemmäksi. Yksi asukkaista kommunikoi viittomakielellä, muut asukkaat kommunikoivat puheella, kolme heistä hieman heikommin ymmärrettävästi. Huomiota on kiinnitettävä rauhalliseen kommunikoinnin tilanteeseen ja mahdollisesti tehtävä lisäkysymyksiä, jotta asia tulee ymmärretyksi. Viittomakielisellä asukkaalla on osan aikaa käytössään viittomakielentulkki. Hoivaa ja tukea annetaan mm. hygienian hoidossa, pukemisessa, asunnon siisteydessä, terveyden hoidossa sekä lääkehoidossa. Työntekijät auttavat asukkaita asioinneissa kodin ulkopuolella sekä sähköisten asiointipalveluiden käytössä. Asukkailla on mahdollisuus nauttia kaikki ateriansa Kotiharjun keittiössä, asukkaan pyynnöstä terveydentilan niin vaatien, ateria viedään asuntoon ruokailtavaksi.

Tuetun asumisen asiakasta tuetaan hänen päivittäisissä toimissaan kodinhoitoon ja hygieniaan liittyen. Hänen luonaan käydään kahdesti viikossa. Tuemme häntä myös yhteydenpidossa läheisiin sekä hoidamme hänen kanssaan yhdessä yhteydenpitoa ja asiointia mm. edunvalvojan ja

terveyspalveluihin päin. Olemme hänen mukanaan ja tukenaan myös lääkärikäynneillä ja asiointireissuilla. Tuemme kokonaisvaltaisesti hänen fyysistä ja psyykkistä hyvinvointiaan.

Kaikille asukkaille on laadittu palvelusuunnitelma yhdessä tilaajan kanssa, ja noudatamme palvelusuunnitelmaa jokaisen asiakkaan kohdalla hänelle yksilöllistä palvelua järjestäessämme. Huomioimme hyvän elämänlaadun sekä jokaisen yksilöllisen kuntoutumisen tarpeen sekä tuemme itsenäistä suoriutumista. Huomioimme ja aktiivisesti kysymme asiakkaiden toiveita hänen palveluitaan sekä antamaamme hoitoa ja tukea koskien.

## Toiminta-ajatus

Aspa-koti Kotiharju tarjoaa itsenäistä elämää edistäviä palveluja asumisessaan ja päiväaikaisessa toiminnassaan apua ja tukea tarvitseville henkilöille. Pää tavoitteemme on, että asiakkaamme saavat heidän tarpeitaan vastaavan kodin sekä yksilölliset palvelut ja tuen. Tavoitteenamme on myös edistää asiakkaidemme yhdenvertaisuutta ja täyttä osallisuutta yhteiskunnassa.

## Toimintaperiaatteet

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

Toimintamme periaatteena on asiakkaan asumisen ja elämänhallinnan tukeminen, ohjaus ja avustaminen 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. Kotiharjussa asukkaat elävät viihtyisissä kodeissaan ja pienen kylän tutussa ja turvallisessa ilmapiirissä. Asuinympäristö tarjoaa upeat puitteet ulkoiluun ja luonnosta nauttimiseen tärkeimpien palveluiden läheisyydessä.

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 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

#### **Omavalvonnassa suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Omavalvontasuunnitelma on laadittu Aspa-kodin johtajan ja henkilökunnan yhteistyönä. Asiakkailta, heidän läheisiltään ja henkilöstöltä kerätty tai muuten saatu palaute otetaan huomioon omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa. Suunnitelmassa kuvataan Aspa-kodin toimintaa ja omavalvontaa mahdollisimman yksityiskohtaisesti, jotta suunnitelman ohjaavuus toteutuu. Omavalvonnassa käytännön toimeenpanon tukemiseksi eri osa-alueille on nimetty vastuhenkilöt.

Aspa-kodin johtaja vastaa suunnitelman laatimisesta, päivittämisestä, toteutumisen seurannasta ja siitä, että henkilökunnalla on mahdollisuus osallistua suunnitelman tekoon.

Aspa-kodin omavalvonnassa suunnittelusta ja seurannasta vastaava johtaja:

Tiina Vartiainen p. 040 7178822, tiina.vartiainen@aspa.fi

Tämän omavalvontasuunnitelman laadintaan ovat osallistuneet:

Aspa-kodin johtaja Tiina Vartiainen, vastaava ohjaaja Minna Komulainen sekä ohjaajat Mirva Meriläinen ja Reija Tuovinen.

Aspa-kodilla on varmistettu, että henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua suunnitelman laatimiseen:

Omavalvontasuunnitelmaa pohditaan ja laaditaan yhdessä työkokouksissa. Jos joku ei pääse osallistumaan kokouksiin, heillä on mahdollisuus jättää huomioita ja merkintöjä omavalvontasuunnitelmaan sen tekovaiheessa.

### 4 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnassa toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei niitä 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. Omavalvonnassa käytännön toteuttamisessa ja sen onnistumisessa asiakastyössä on oleellista henkilöstön sitoutuminen omavalvontaan ja ymmärrys Aspa-kodin omavalvonnassa merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista.

**Omavalvontasuunnitelmassa kuvatus toiminnan seuranta** (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, 27§)

- toiminnan toteutumista seurataan
- seurannassa havaitut puutteellisuudet korjataan
- seurannasta laaditaan selvitys

- selvityksen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muulla niiden julkisuutta edistävällä tavalla sekä pidetään julkisesti nähtävänä palveluyksikössä
- salassa pidettäviä tietoja ei saa julkaista

Henkilöstön omavalvonnan osaaminen ja sitoutuminen jatkuvaan omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan varmistetaan perehdyttämällä Aspa Palveluilla olevan ASPA-passin perehdytysohjelman mukaisesti. Omavalvonnan asioita käydään läpi niin suunnitteluvaiheessa kuin sen valmistuttua/päivitysvaiheessa sekä omavalvonnan toteutumista arvioidaan ja seurataan työkokouksissa ja kehittämispäivillä sekä arjen tilanteissa ja keskusteluissa. Omavalvontasuunnitelma tallennetaan Aspan sisäiseen intraan IMS:iin sekä tulostetaan viranomaiskansioon, josta myös keikkarit saavat luettua omavalvontasuunnitelman.

## 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-kodissa 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.

Kaikilla Aspa-kodin työntekijöillä on velvollisuus perehtyä kodin *turvallisuusohjeisiin* ja noudattaa niitä sekä huolehtia työympäristön turvallisuudesta omalta osaltaan. Työsuojeluorganisaatio on ohjeistanut työturvallisuuteen liittyvät asiat. Aspa-kotiin on laadittu *pelastussuunnitelma* ja *"Turvallisesti työssä" -ohjeistus*, joissa on yksityiskohtaisesti kuvattu 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 osallistuu riskienhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtävänsä. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riskit.

*Aspa-kodin johtaja* huolehtii Aspa-kodin omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä, toteutumisesta ja seurannasta 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-kodilta poikkeamat ilmoitetaan Aspa Palveluiden toimintakäsikirjan (IMS) raportteihin

### **Asiakastyön poikkeamat:**

[https://aspa.ims.fi/servlet/StandardServlet?action=reportx&show\\_report\\_template=13&template\\_level=1](https://aspa.ims.fi/servlet/StandardServlet?action=reportx&show_report_template=13&template_level=1)

### **Tietosuojapoikkeamat**

[https://aspa.ims.fi/servlet/StandardServlet?action=reportx&show\\_report\\_template=1&template\\_level=1](https://aspa.ims.fi/servlet/StandardServlet?action=reportx&show_report_template=1&template_level=1)

Aspa-kodin johtaja ja hänen esihenkilönsä, palvelupäällikkö, käyvät joka kuukausi johtamiskeskustelun, jossa käsitellään muun muassa palvelun toteutuminen ja mahdolliset poikkeamat kuukauden ajalta.

*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.

## **Riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpano-ohjeistus Aspa Palveluissa**

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

Poikkeamailmoitus  
Tietosuojapoikkeamailmoitus  
Vaara- ja uhkatilanneilmoitus  
Työsuojeluilmoitus  
Valmius ja varautumissuunnitelma  
Kriisiviestintäohje  
Valmiussuunnitelma  
Toimintaohjeet poikkeavien tilanteiden varalta  
Omavalvontaohjelma

## Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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, toimintakäytännöistä ja -ohjeistuksista. Aspa-kodin johtaja vastaa ohjeiden ajantasaisuudesta. Aspa-kodissa on laadittu toimintaohjeet poikkeavien tilanteiden varalta, jotta henkilöstö tietää, miten toimia yllättävässä tilanteessa. Ohjeet löytyvät viranomaiskansiossa toimistohuoneesta.

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

## Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Valvontalain mukaisesti (*Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29 §*) palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä *palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle* palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä *palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle*, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

*Aspa-kodin johtaja vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.*

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                      laatukäsikirjasta                      (IMS)  
<https://aspa.ims.fi/servlet/StandardServlet?action=document&view=document&id=1040>.

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.

Aspa-kodin johtajan johdolla sovitaan toimenpiteet, joiden avulla riskitilanteet, vaaratekijät tai laatupoikkeamat pyritään ehkäisemään jatkossa.

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet**

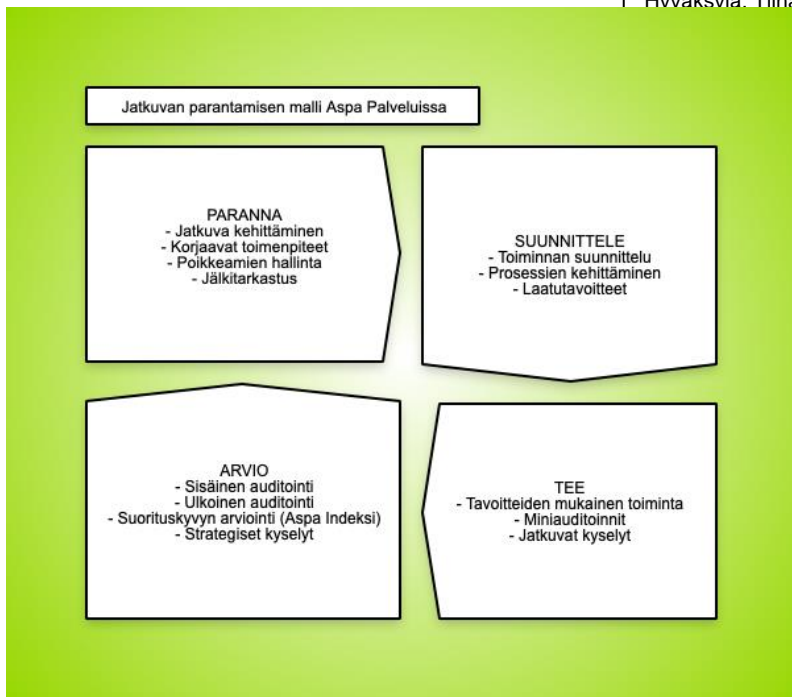
Aspa-kodin johtaja kirjaa kaikki *työsuojeluun liittyvät haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet*, jotka analysoidaan yhdessä henkilöstön ja tarvittaessa työsuojeluorganisaation kanssa. Toimintaohjeita tarkistetaan tarvittaessa tai laaditaan uusi ohje. Tapahtumat käydään läpi henkilöstökokouksessa, asukaskokouksessa ja tarvittaessa asukkaiden läheisten kanssa. Aspa-kodin johtaja raportoi tapahtumat esihenkilölleen ja tiedot raportoidaan 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.

*Laatupoikkeamien ja läheltä piti -tilanteiden* käsittelyssä määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat tapahtuman ja tilanteiden juurisyiden selvittäminen, ohjeistuksen päivittäminen ja/ tai kertaaminen, tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi sekä omavalvonnan tehostaminen.

Aspa-kodin johtaja raportoi ilmoitetun poikkeaman palvelupäällikölle ja merkittävän riskin poikkeamat myös laatuopäällikölle. Riskiltään merkittävät laatu poikkeamat käsitellään erikseen Aspa-kodin johtajan, palvelupäällikön ja laatuopäällikön kanssa yhdessä. Laatuopäällikkö raportoi poikkeamat johtoryhmälle.

Poikkeamaa käsiteltäessä tarkistetaan myös, onko tilanne aiheutunut toimintaohjeen noudattamatta jättämisestä. Korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset. Aspa-kodin johtaja vastaa toimintaohjeiden päivittämisestä ja niistä tiedottamisesta. Korjaavien toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta seurataan Aspa-kodin johtajan johdolla työkokouksissa ja asukaskokouksissa. Aspa-kodin johtaja kirjaa omavalvontasuunnitelmaan ja riskikartoitukseen tarvittavat muutokset. Toimintakäsikirjan ohjeet tarkistetaan ja päivitetään tarvittaessa vastuuhenkilön toimesta.



Toimimme jatkuvan parantamisen mallin mukaisesti. Tavoitteiden mukaisen toiminnan taustalla on toiminnan suunnittelu ja sisäiset laatutavoitteet, joita arvioidaan omavalvonnalla, auditoidulla, strategisilla kyselyillä ja raportoinnilla. Näiden pohjalta tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet ja kehitetään toimintaa.

## 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 vähyyttä 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 arvioidessa ja aina, kun hänen tilanteessaan tapahtuu muutos. Näin voidaan arvioida palvelun vaikuttavuutta. Toimintakyvyn arvioinnissa esiin nousseet tarpeet toimivat yhdessä laadittavan suunnitelman perustana.

Aspa-koti Kotiharjussa käytetään Toimi-mittaria, Toimintakyvyn mittaamisesta vastaavat ko. mittarin käyttöön ja mittaamiseen koulutetut omaohjaajat.

Asiakkaan omaohjaaja vastaa asiakkaan palveluntarpeen 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 palveluntarpeen 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 haluaa itseään autettavan. Lisäksi sovitaan yhteistyöhön liittyvistä vastuukysymyksistä, esim. lääkehoidossa 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. Palvelusuunnitelma ja siihen tehdyt tavoitteet löytyvät asiakastietojärjestelmästä, josta kaikki työntekijät saavat sitä seurattua ajantasaisesti.

Omaohjaajat vastaavat palvelujentoteuttamissuunnitelmien laadinnasta ja päivittäisestä. Asiakastyöhön liittyvät huomiot kirjataan päivittäin/asiakastapaamisten mukaan Domacare-asiakastietojärjestelmään. Jokainen työntekijä on velvollinen perehtymään asiakastietoihin ja asiakkaan palvelujen toteuttamissuunnitelmaan ennen asiakastyön aloittamista. Työyhteisön viikoittaisissa kokouksissa ja päivittäisillä raporteilla asiakasasioita, kuten muutoksia asiakkaan

voinnissa tai suunnitelmassa, käsitellään yhteisesti ja asiat kirjataan asiakastietojärjestelmään muistioihin, jotka poissaolevat ovat velvollisia lukemaan.

## Asiakkaan kohtelu

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. Asumispalveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta, tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen ja hänen mahdollisuuttaan täysimääräiseen osallistumiseen yhteiskunnassa.

Asiakkaan palveluiden toteuttamissuunnitelmaan 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 yhteisönsä 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. Asiakasta tuetaan osallistumaan itseään koskevaan päivittäiskirjaukseen ja tavoitteiden toteutumisen seurantaan.

Asiakasta ja hänen oikeuksiaan, mielipiteitään ja kotiaan kunnioitetaan ja hänet kohdataan tasavertaisena henkilönä. Aspa-kodin ohjaaja 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.

Aspa-koti Kotiharju seuraa asiakaskokemusta vuosittain tehtävällä asiakaskyselyllä. Aspa-koti Kotiharjussa on myös palautelaatikko, johon voi antaa palautetta nimettömänä ja asiakkailla on myös aina mahdollista antaa palautetta halutessaan henkilökohtaisesti. Asiakaskyselyn tulokset käydään läpi työkokouksessa ja otetaan huomioon asiakastyötä suunniteltaessa, tulokset käydään läpi myös asukaskokouksessa. Asiakaskyselyn kooste lähetetään vuosittain Siun Soten vammaispalveluihin. Asiakasreklamaatiot käsitellään ja korjataan viipymättä, kirjalliset asiakasreklamaatiot ja niiden aiheuttamat toimenpiteet raportoidaan hyvinvointialueelle.

Aspa-kodin johtaja saa raportin asiakkaiden arvioimasta palvelun toteutumisesta. Palautteesta johdetaan sovitut toimenpiteet, joiden avulla varmistetaan tarvittavien muutoksen toteutuminen ja seuranta. Tästä huolehtivat Aspa-kodin johtaja ja palvelupäällikkö. *Muistuksen tai muussa muodossa annetun reklamaation* aiheuttanutta tapahtumaa käsitellään viipymättä asianosaisten ja työyhteisön kesken. Palvelupäällikkö huolehtii muistuksen käsittelystä määrääjassa. Muistukset, vastineet ja muistiot korjaavista toimenpiteistä tallennetaan laatuja järjestelmään.

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. Asiakasta ohjataan muistutuksen teossa.



Aspa-kodin johtaja ryhtyy heti toimenpiteisiin, jos kyseessä on epäasiallinen tai loukkaava käytös asiakasta kohtaan tai epäily siitä.

Aspa-koti Kotiharjussa asukkaiden kunnioittava, lämmin, kannustava ja tasavertainen kohtaaminen ja kohtelu ovat ohjaajien työn kulmakivi. Ohjaajat tiedostavat, että asukkaalle on tärkeää tulla kuulluksi ja nähdyksi kokonaisvaltaisesti. Kotiharjun ohjaaja on asukkaan jokapäiväisessä arjessa ja elämäntilanteissa luotettava rinnallakulkija.

## Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

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 periaatteista, miten toimitaan ja miten tapahtumat dokumentoidaan.

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

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 täyttyvä. 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 keinot, 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.

Tällä hetkellä Aspa-koti Kotiharjussa ei käytetä rajoittamistoimenpiteitä eikä rajoittavia välineitä. Jos niille herää tarvetta käyttää, tehdään siitä ilmoitus Siun Soten IMO-työryhmälle hyväksyntää varten.

## Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistumista yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen tuetaan. Aspa Palveluilla on käytössä järjestelmällinen asiakaskokemuksella johtamisen malli. Sen tavoitteena on arvioida, ymmärtää ja johtaa palvelutoimintaa asiakaslähtöisesti. Näin

kehittämiskohtiin voidaan tarttua heti asian tultua tietoon ja toteuttaa palvelutoiminnan jatkuvaa kehittämistä.

Aspa-koti Kotiharjussa asiakkaan toiveita ja mielipiteitä kuullaan kuukausittain järjestettävissä asukaskokouksissa, asukkaat voivat ehdottaa tekemistä viikoittaiseen viriketoimintaan, retkien kohteita ja juhlan aiheita. Asukkaat saavat toivoa ruokalistaan oman toiveruuan, toiveruokapäivä on vuoroittain joka viikon lauantaina. Asiakkaita pyritään osallistamaan yhteiseen tekemiseen mm. siivouksen, vaatehuollon ja asiointien osalta sekä tekemiseen ja yhteistoimintaan toisten asukkaiden kanssa.

Asiakkailla ja heidän läheisillään on vuosittain mahdollisuus osallistua *strategiseen asiakastutkimukseen*. Tuloksista tehdään Aspa-koti kohtaiset raportit, jos vastaajia on yli 5, näin voidaan varmistua palautteen anonymiteetistä. Kyselyiden jälkeen Aspa-kodin johtaja käy läpi tulokset henkilökunnan kanssa pyrkien löytämään Aspa-kodin vahvuuksia ja kehityskohteita. Kehityskohteet kirjataan ja niiden toteutumista seurataan.

### **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.

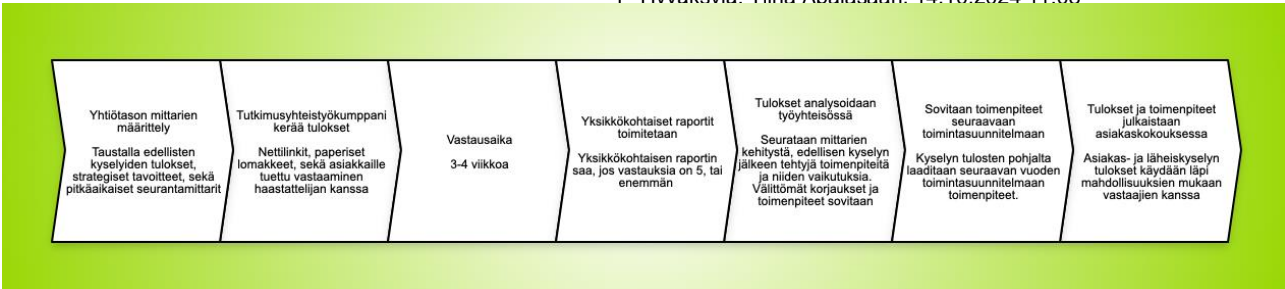
Palautteen voi aina jättää myös Aspa-kodin palautelaatikkoon tai antaa suullisesti, jolloin Aspa-kodin johtaja kirjaa palautteen ja käynnistää tarvittavat toimenpiteet palautteen perusteella. Asiakas tai hänen läheisensä voi antaa palautteen myös työntekijälle, joka välittää sen heti Aspa-kodin johtajalle asian käsittelyä varten.

Omaisille järjestetään omaisten tapaamisia, (esim. omaisten iltoja), Aspa-kodin käytännön mukaisesti. Omaisyhteistyö on suunniteltua ja se on kirjattu omaisyhteistyön vuosikelloon. Aspa-koti Kotiharjussa omaisten tapaamiset järjestetään kesällä (grillijuhlat) ja loppuvuodesta (pikkujoulut) sekä omaisten kirjeet lähtevät keväällä ja syksyllä, joissa tiedotetaan ja kerrotaan yleisesti Kotiharjun asioista. Kotiharjussa panostetaan hyviin suhteisiin omaisten kanssa. Omaisat kohdataan lämpimästi ja avoimesti korostaen molemminpuolista luottamusta ja yhteistyötä asukkaan parhaaksi.

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

Asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään palveluun ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan sovitusti asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai koettuun 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

Yhteystiedot:  Tiina Vartiainen, p. 040 7178822, [tiina.vartiainen@aspa.fi](mailto:tiina.vartiainen@aspa.fi)

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Siun Sote

Sosiaaliamies Marjo Kantola p. 013 330 8268, [marjo.kantola@siunsote.fi](mailto:marjo.kantola@siunsote.fi)

Ma-pe klo 9-11.30

Sosiaaliamies neuvoo asiakkaita sosiaalihuoltoon ja varhaiskasvatukseen liittyvissä asioissa ja tarvittaessa avustaa sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen palveluun ja kohteluun liittyvän muistutuksen ja muiden asiakkaiden käytävissä olevien oikeusturvakeinojen käytössä. Sosiaaliamiehen tulee tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Sosiaaliamies ei tee päätöksiä eikä hänellä ole päätösvaltaa muuttaa viranhaltijoiden tekemiä päätöksiä. Hänellä on puolueeton ja neuvova rooli.

Sosiaaliamiehen tehtäviin eivät kuulu mm. sosiaalivakuutukseen (esimerkiksi Kelan etuudet ja vakuutusasiat), työvoimahallintoon, asuntoasioihin tai edunvalvontaan liittyvät asiat.

Sosiaaliamiehen tehtävät perustuvat sosiaalihuollon asiakaslakiin (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812) ja varhaiskasvatuslakiin (Varhaiskasvatuslaki 13.7.2018/540)

Sosiaaliamiehen palvelut ovat asiakkaille maksuttomia.

--

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonta p. 029 553 6901

Kuluttajaneuvonnasta saa tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja riitatilanteissa. Asiantuntija antaa asiasta juridisen arvion sekä toimintaohjeita.

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.

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 edistävästä toimista, yhdessä asiakkaan kanssa, hänen toivomallaan tavalla.

Suunnitelmassa ja arjen työssä mahdollistetaan asiakkaan tutut tavat, mieltymykset sekä 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.

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 yksiköiden 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 Toimi- 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-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.

Aspa-koti Kotiharjussa aamiaisen on tarjolla klo 7.00 alkaen, lounas klo 11 alkaen, päiväkahvi klo 13.30, päivällinen klo 16 alkaen ja iltapala klo 19 alkaen. Myöhäistä iltapalaa ja yöpalaa on mahdollista saada toiveiden ja tarpeiden mukaan myöhäisillan/yön aikana. Asiakkaiden yöpaaston aika ei ylitä 11 tuntia.

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 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

neesteiden määrää päivittäiskirjaamisissa ja tarvittaessa nestelistejen 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. Suositetaan proteiinipitoisten ruokien lisäämistä, ellei proteiinin saantia ole asiakkaan terveydentilan takia rajoitettu. Painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkärinä 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. Ruokasalin kattauksissa ja koristeena käytetään ajankohtaan liittyviä kausikoristeita, liinoja, kukkia ja led-valoja. Ruokasalin viihtyisyyteen voivat myös asukkaat vaikuttaa osallistumalla koristeluun ja muuhun sisustukseen. Myös asukkaiden tekemiä askarteluja ja kädentöitä laitetaan esille. Kotiharjun ruokasalissa on paljon viherkasveja tuomassa viihtyisyyttä ja hyvää ilmanlaatua.

Ruokailutilanteista pyritään tekemään rauhallisia, rentoja, kiireettömiä ja miellyttäviä. Ruokarauhaa pidetään tärkeänä ja tarvittaessa asukasta siihen ohjataan. Sijansa on myös yhteisellä rennolla keskustelulla, jotta yhteisöllisyys ja kodinomaisuus säilyisivät. Televisio laitetaan kiinni ruokailun ajaksi.

Asukas voi vaikuttaa annoskokoonsa ja hänen ruokamieltymyksensä otetaan huomioon. Jokaisella aterialla asukkaalta kysytään, mitä hän haluaa juoda ruokajuomana ja minkälaista leipää ottaa. Toiveruokapäivät ovat odotettuja viikon kohokohtia. Silloin asukkaat pääsevät nauttimaan myös jälkiruuasta. Kotiharjussa ruoka on maittavaa kotiruokaa ja ruokailutilanteet ovat paljon enemmän kuin vain polttoaineen tankkausta.

Asukasta kannustetaan osallistumaan ja vaikuttamaan ruokailutilan siisteyteen ohjaamalla viemään ruokailuastiat astiankeräyskärryyn aterian jälkeen. Halutessaan asukkaat voivat myös osallistua pöytien pyyhkimiseen ja lattian lakaisemiseen. Monelle tämä on tärkeä ja tavoiteltava tehtävä. Tähän kannustaa myös ahkeruustaulukko, johon saa merkinnän tehdystä työstä.

## Hygieniäkäytännöt

Tartuntatautilain (2016/1227)17 § mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Aspa-kodin johtajan on seurattava tartuntatautiin 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 tartuntatautiin 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 hygieniatarvikkeet (esim. suojakäsineet, käsidesi, pesunesteet) ovat helposti kaikkien saatavilla. Hyvään hygieniaan kuuluu tehokas käsihygienia, aseptinen työjärjestys, tarttumapintojen ja

työympäristön puhtaanapito ja ohjeenmukainen suojausten 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 jätepesteseen, jonne jäte lajitellaan. Aspa-kodin johtaja valvoo Aspa-kodin hygieniaohteiden 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 oman asunnon siivouksen osalta asiakas itse, yleisten tilojen siivousvälineet ja pesuaineet hankkii Aspa-koti Kotiharju.

Pyykkihuollon toteuttaa asiakas joko omassa kodissaan omalla pyykkikoneella tai Aspa-kodin pesukoneella yhteisessä pyykkituovassa. Asiakkaat saavat pyykkihuoltoon apua henkilökunnalta. Talon pyykeistä huolehtii jokainen ohjaaja työvuorossaan.

Siivous- ja hygieniaohteista vastaa ohjaaja Jenni Sorsa, siivousohjeet löytyvät toimiston Siivouskansiossa. Poikkeusolojen hygieniakäytännöt kuten päivittäiset ovenkahvojen, kaiteiden ja tärkeiden pintojen puhdistus/desinfiointi on ohjelmoitu avustavan työntekijän ja ohjaajien päivittäisiin työtehtäviin.

## **Terveyden- 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. Aspa-koti kotiharjun ohjaajat avustavat ja toimivat 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 ja pelastusviranomaisten yhteystiedot löytyvät toimiston ilmoitustaululta. Tietojen päivittämisestä vastaa Aspa-kodin johtaja.

Aspa-kodissa on ohje asukkaan äkillisen kuolemantapauksen varalle, se löytyy toimiston ilmoitustaululta sekä 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 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 oman hyvinvointialueen terveysasemat ja sairaala sekä tarvittaessa saatavilla on erityisryhmien asiantuntijapalvelut.

## 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 lähihoitaja Reija Tuovinen.

## 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. Asiakkaan palvelusuunnitelman laatimiseen ja tarkastamiseen osallistuvat asiakkaan lisäksi sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja, tarvittaessa edunvalvoja, omaohjaaja sekä Aspa-kodin johtaja. Palvelusuunnitelma tarkistetaan yleensä 1-3 vuoden välein tai tiheämminkin tarvittaessa.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Aspa-kodin asiakasturvallisuudesta vastaa Aspa-kodin johtaja. Henkilöstö on keskeinen tekijä palveluiden laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa ja palveluiden kehittämisessä. 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**

Aspa-kodin tilojen terveellisyyteen esim. (melu, lämpötila, epäpuhtaudet) vaikuttavien tekijöiden kartoitus, raportointi, toimenpiteet ja omavalvonta.

Tilojen terveellisyyteen liittyvää omavalvontaa tehdään yleistä melutasoa, lämpötiloja ja siisteystasoa aistinvaraisesti seuraamalla. Tilat siivotaan ja puhdistetaan siivoussuunnitelman mukaisesti, äkilliset tahrat ja liat poistetaan välittömästi. Jos lämpötilassa on muutoksia, kutsutaan kiinteistöhuoltoyhtiö huolehtimaan asiasta.

Kesäisin Aspa-koti Kotiharjun sisälämpötila saattaa nousta korkeaksi. Yhteistiloissa käytetään kesäisin ilmastointilaitetta, jolla saadaan yhteistila viilennettyä, yhteistiloihin voidaan tuoda asiakkaita heidän omista asunnoistaan, jos niissä lämpötila nousee. Henkilökunnan osalta noudatetaan Aspan ohjetta helteessä työskentelystä, ohje löytyy työsuojelun asiakirjoista Teamsista ja se tulostetaan kaikkien nähtäväksi.

Vaarojen ja haittojen arviointi tehdään vuosittain, jossa arvioidaan mahdollisia riskejä, arviointi löytyy IMS dokumenteista.

Siivoussuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain, se löytyy IMS dokumenteista ja siivouskansioista.

## **Henkilöstö**

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

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: 0,64

Henkilöstö:

- 1 Aspa-kodin johtaja (AMK) 0,5 hallinto + 0,5 muut tehtävät
- 1 vastaava ohjaaja (AMK tai opistoaste)
- 5 ohjaajaa (lähihoitajan perustutkinto)
- 1 avustava työntekijä

Työtä tehdään 3 vuorossa, siten että henkilöstöä on paikalla

klo 7 – 15, paikalla 2-3 työntekijää

klo 15 – 20 paikalla 2-3 työntekijää

klo 20 – 07 paikalla 1 työntekijä



Työvuorojen henkilöstövahvuus suunnitellaan asiakkaiden palvelutarpeet huomioiden. Työvuorosuunnittelussa 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 varautumissuunnitelman liitteenä sekä Kotiharjun Teamsin tiedostoista.

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

Aspa-kodin sijaisina on vakituisia keikkatyöntekijäitä, jotka ovat käytettävissä niin äkillisten poikkeustilanteiden kuin myös pidempien sijaisuuksien hoidossa.

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

Työvuorojen henkilöstövahvuus suunnitellaan asiakkaiden palvelutarpeet huomioiden. Työvuorosuunnittelussa 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 ilmoitustaululta.

Sijainen hankitaan siten, että luvattu mitoitus täyttyy. Määräaikaisten sijaisten hankinnassa noudatetaan yhtiön rekrytointiprosessia ja lyhytaikaisten sijaisten hankinnasta on olemassa Aspa-koti kohtaiset käytännöt. Akuutissa tilanteessa Aspa-kodin johtaja sijaistaa poissaolijaa. Poikkeustilanteessa kutsutaan töihin vapaapäivällä olevat vakituiset työntekijät sekä tarvittaessa keikkalaiset, jos työvoimaa ei millään saada, otetaan yhteys tilaajaan eli Siun Soten vammaispalveluihin tilanteen ratkaisemiseksi.

## Henkilöstön rekrytointin periaatteet

Aspa-kodin johtaja vastaa rekrytointiprosessista. Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlaainsäädäntö 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. Rekrytointinissa 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 perehdytysohjelman mukaisella perehdyttämällä tiedotetaan työtavat ja työhön liittyvät odotukset. Käytössä on koeaika, jonka aikana uusi työntekijä ja työnantaja arvioivat työn tavoitteiden ja toiveiden onnistumista.

Työntekijät työskentelevät pääsääntöisesti asiakkaiden kodeissa. Tällöin on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointin haastattelukysymykset on laadittu

sellaisiksi, että tästä pystytään muodostamaan **näkemys**. Hyödynnämme myös suosittelijoiden kokemuksia. Alle 18-vuotiaiden kanssa työskenteleviltä tarkistetaan rikosrekisteriote.

Sosiaali- ja terveysalan valvontalain 741/2023, 28 § mukaan *palveluntuottajalla on velvollisuus tarkistaa ja henkilökohtaisen avun* työnantajamallin mukaan toimivalla henkilöllä on *oikeus* tarkistaa työntekijöiden rikosrekisteriote iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden sosiaali- ja terveystalvaltuissa.

### Rikosrekisteriotteen nähtäväksi pyytäminen

*Valvontalain 28§* mukaan palveluntuottajalla on velvollisuus ja henkilökohtaisen avun työnantajamallin mukaan toimivalla henkilöllä oikeus tarkistaa työntekijöiden rikosrekisteriote iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden sosiaali- ja terveystalvaltuissa. Vammaisten pariin työhön hakeutuvalle **velvoite tulee vuoden 2025 alussa**.

- Työnantajalla on velvollisuus pyytää rikosrekisteriote, kun työnantaja ottaa työntekijän tai viranhaltijan työhön, joka kestää yhteensä yhden vuoden aikana vähintään kolme kuukautta.
- Lisäksi työnantajalla on oikeus pyytää rikosrekisteriotetta nähtäväksi enintään kolme kuukautta kestävässä työ- tai palvelussuhteissa.
- Otetta voi vaatia ainoastaan sosiaali- ja terveydenhuollon työnantaja tai henkilökohtaisen avustajan työllistävä.
- Rikosrekisteriote on oikeus pyytää nähtäväksi ennen henkilön työhön ottamista enintään kolme kuukautta kestävässä tehtävissä.
- Rikostaustan selvittämiseksi esitetty rikosrekisteriote ei saa olla *kuutta kuukautta* vanhempi.
- Jo työnantajan palveluksessa olevien ei tarvitse toimittaa rikosrekisteriotetta, eikä työnantaja voi sitä pyytää.
- Lasten parissa työskenteleviltä on jo aiemmin vaadittu rikosrekisteriotetta nähtäväksi.

**Hakuilmoituksessa** mainitaan, että tehtävään otettavan henkilön on esitettävä nähtäväksi rikosrekisterilain 6 §:n 2 momentissa tarkoitettu rikosrekisteriote. Rikosrekisteriotteen nähtäväksi esittäneen henkilön henkilötietoihin saadaan tehdä ainoastaan merkinnät rikosrekisteriotteen esittämisestä ja otteen päiväyksestä. Palveluntuottaja tai muu henkilö, joka on tämän lain mukaan saanut rikosrekisteriotteen nähtäväksi, *ei saa ottaa siitä jäljennöstä*.

Rikosrekisteriote on palautettava otteen esittäneelle henkilölle viipymättä. Rikosrekisteriotteesta ilmeneviä tietoja ei saa ilmaista muille kuin sellaisille henkilöille, jotka välttämättä tarvitsevat niitä tehdessään päätöstä siitä, annetaanko henkilölle tehtäviä iäkkäiden tai vammaisten henkilöiden kanssa. Vaitiolovelvollisuuteen sisältyy, ettei tietoa saa paljastaa sivulliselle senkään jälkeen, kun henkilö ei enää hoida sitä tehtävää, jossa hän on tiedon saanut.

### 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 Kotiharju toimii Valtimon pitäjässä, syksyllä 2018 valmistuneessa pienkerrostalossa. Asunnot, 12 kpl, sijaitsevat keskustassa, palvelujen välittömässä läheisyydessä. Asukkaat vuokraavat asunnot Pohjois-Karjalan hyvinvointialueelta 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 koostuvat olohuoneesta, ruokailutilasta, saunasta, kerhohuoneesta sekä pyykkituvasta ja niiden käyttö on kaikille asiakkaille mahdollista. Yhteistiloissa järjestetään myös yhteistä toimintaa, esim. kerhohuoneessa ja olohuoneessa järjestetään kansalaisopiston ryhmiä, kirjaston lukutunteja ja talon omaa viriketoimintaa.

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

Työntekijöiden toimistotilat sijaitsevat ympärivuorokautisen asumisen kerroksessa, rakennuksen 2. kerroksessa. Työntekijöiden sosiaalitilat sijaitsevat naisille saunatilojen yhteydessä rakennuksen 1. kerroksessa sekä miehille 2. kerroksen wc-tiloissa.

Piha-alueiden turvallisuudesta ja viihtyvyydestä vastaavat kiinteistöhuoltoyhtiö Sonipal Oy sekä Aspa-kodin johtaja yhteistyössä työntekijöiden kanssa.

## Teknologiset ratkaisut

Aspa-kodissa on käytössä 9 Solution – 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.

9 Solution -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.

9 Solution- palvelin on yksikkökohtainen ja sijaitsee lukitussa tilassa, mihin ulkopuolisilla ei ole pääsyä. Se ja laitteisto on varmistettu sähkökatkojen varalta. 9 Solution tukea hoitaa Lohde Trust.

## **PALVELUKESKUS**

### **Tekninen asiakaspalvelu**

ma-pe klo 8–16

puh. 029 001 3080

[palvelukeskus@viria.fi](mailto:palvelukeskus@viria.fi)

### **PÄIVYSTYS**

**(vikailmoitukset)**

[palvelukeskus@viria.fi](mailto:palvelukeskus@viria.fi)

puh. 029 001 3040

Asiakaskutsujärjestelmän hälytykset tulevat ohjaajan käytössä oleviin puhelimiin. Kun hälytys tulee, kuitataan asiakkaan luona käynti 9Solutions -sovelluksesta. Hälytysannokset testataan joka kuukausi.

Ohje häiriötilanteita varten (esim. sähkökatko): työntekijät käyvät katsomassa asukkaita useammin asunnoissaan, joilla on hälyrannet käyttöön.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Aspa-kodin johtaja Tiina Vartiainen p. 040 7178822 sekä ohjaaja Mirva Meriläinen p. 040 5249795.

## **Lääkinnälliset laitteet**

Lääkinnälliset laitteet ovat tuotteita, joita käytetään terveydentilan, sairauksien tai vammojen havaitsemiseksi, diagnosoimiseksi, valvomiseksi tai hoitamiseksi. Lääkinnällisiä laitteita ovat esimerkiksi instrumentit, piilolinssit, sydämentahdistimet, pyörätuolit ja proteesit.

Asiakkaiden henkilökohtaisten apuvälineiden ja 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 apuvälinekeskuksen ja hoitotarvikkejakelukeskuksen 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. Lääkinnällisistä laitteista ja tarvikkeista vastaava nimetty ammattihenkilö pitää Aspa-kotikohtaista rekisteriä laitteista ja huolloista.

Ammattimaisen käyttäjän on lain mukaan ilmoitettava laitteiden aiheuttamista vaaratilanteista. Aspa kodissa on nimetty em. laitteista vastaava työntekijä, joka vastaa siitä, että palveluntuottaja noudattaa toiminnassaan laitteita koskevaa lakia ja sen nojalla annettuja määräyksiä. Lääkinnällisistä laitteista vastaava ohjaaja ilmoittaa vaaratilanteet Fimean verkkosivuilla olevien lomakkeiden kautta, [https://fimea.fi/laakinnalliset\\_laitteet/vaatumukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen](https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/vaatumukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen) Vaaratilanteet raportoidaan työsuojeluorganisaatiolle ja palvelupäällikölle ja tapahtumia ja niiden määrää seurataan palvelujohdossa.

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

Apuvälineistä, lääkinällisistä laitteista ja tarvikkeista vastaa lähihoitaja Reija Tuovinen p. 0405249795 reija.tuovinen@aspa.fi.

## 8 ASIAKASTIETOJEN 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 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 raportointivallisuus 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. Aspa-kodin johtajan vastuulla on huolehtia 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.

Kirjaaminen tehdään joko heti asiakkaan luona ja asiakkaan kanssa tai heti asiakkaan luota poistuttua DomaCare asiakastietojärjestelmän mobiiliversiolla. Kirjaamiseen kuuluva aika on huomioitu työvuorojärjestelyissä.

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

**Kyllä**      **Ei**

Aspa palveluilla on yhtiötason henkilötietoseloste. Se löytyy IMS:stä ja nettisivuilta.

#### **Aspa Palvelut Oy:n tietosuojavastaavan yhteystiedot:**

Emilia Valkonen, [emilia.valkonen@aspa.fi](mailto:emilia.valkonen@aspa.fi) puh. 040 821 1943

[tietosuojavastaava@aspa.fi](mailto:tietosuojavastaava@aspa.fi)

**9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN**



Omavalvontasuunnitelma on osa Aspa Palvelut Oy:ssä laadittavaa Omavalvontaohjelmaa <https://aspa.ims.fi/servlet/StandardServlet?action=document&view=level&id=310>

Omavalvontasuunnitelma on henkilöstön saatavilla Aspa Palveluiden laatukäsikirjan (IMS) dokumenteissa sähköisessä muodossa.

### **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 *sijainti ilmoitetaan* yhteistilojen ilmoitustaululla. Omavalvontasuunnitelma julkaistaan myös Aspa-kodin verkkosivuilla.

Aspa-kodin ajantasainen omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä

Yläkerran (2. krs) käytävän ilmoitustaululla.

### **Toteutumisen seuranta ja päivittäminen**

Osa henkilökunnasta perehtyy omavalvontasuunnitelman sisältöön jo suunnitteluvaiheessa. Koko henkilöstö perehtyy omavalvontasuunnitelmaan lukemalla sen Aspan sisäisestä intrasta IMS:istä tai viranomaiskansiossa ja kuittaa sen luetuksi. Omavalvontasuunnitelmaa käydään läpi, arvioidaan ja seurataan säännöllisesti kuukausittaisissa työkokouksissa, jotta se tulisi sisäistetyksi ja siirtyisi hyvin käytäntöön. Henkilökunta on ohjeistettu ilmoittamaan havaituista muutostarpeista omavalvontasuunnitelmasta vastaavalle henkilölle. Vastaava henkilö tekee muutokset ja päivitykset sekä julkaisee päivitetyn omavalvontasuunnitelman viiveettä. Muutokset ja päivitykset käydään läpi työkokouksissa.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelmaa tarkistetaan aina päivitystarpeen ilmetyä ja päivitykset julkaistaan viiveettä. Päivittämisessä ja julkaisemisessa huomioidaan palveluissa, niiden laadussa ja asiakasturvallisuudessa tapahtuvat muutokset. Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan Aspa-kodin johtajan ja palvelupäällikön kanssa kuukausikeskustelussa.

Omavalvontaa seurataan yksikkö- ja yhtiötasolla tehtävällä raportoinnilla. Aspa-kodin johtaja vastaa selvityksen ja seurannan teosta oman aspa-kodin osalta sekä niiden perustella tehtävien muutosten julkaisemisesta vähintään neljän kuukauden välein.

Omavalvontasuunnitelmapohjan ja yhtiötason toimintaohjeiden päivittämisestä vastaa Aspa Palveluiden laatupäällikkö.

## **10 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

Aspa-koti Kotiharjun kehittämistoimenpiteitä ovat mm. palveluiden toteuttamissuunnitelmien vielä parempi hyödyntäminen asiakastyössä sekä kalenteroinnin ja tehtävien siirtäminen DomaCare -järjestelmään.

Omavalvontaa toteutamme itsearvioinneilla, raportoinneilla, poikkeamien käsittelyn ja laatumittareiden avulla. Omavalvonnan havaintojen, asiakaskokemuksen ja muiden palautekanavien kautta saatujen tietojen pohjalta kehitämme toimintaamme jatkuvan parantamisen



Versio:

1

Hyväksyjä: Tiina Apajasaari, 14.10.2024 11:08

mallin mukaisesti. Tiedotamme touko-elokuun 2024 omavalvonnassa seurantahavainnoista ja toimenpiteistä ulkoisesti lokakuussa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa Aspa-kodin johtaja.

Paikka ja päiväys \_\_\_\_\_ 14.10.2024 \_\_\_\_\_

Allekirjoitus \_\_\_\_\_ Tiina Vartiainen \_\_\_\_\_

LIITTEET