

OMAVALVONTASUUNNITELMA ASPA-KOTI METSÄTUPA

SISÄLLYS

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	2
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	8
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	15
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	18
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	22
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	23
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	24

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Aspa Palvelut Oy Y-tunnus 1998395-9

Hyvinvointialue Pirkanmaan hyvinvointialue

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Aspa-koti Metsätupa, päiväaikainen toiminta

Katuosoite Palatsinraitti 1/Wärjäämö-rakennus

Postinumero 33210 Postitoimipaikka Tampere

Sijaintikunta yhteystietoineen Tampere

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

[Vammaispalvelu- ja sosiaalihuoltolain mukainen päiväaikainen toiminta vaikeavammaisille henkilöille.](#)
[Asiakaspaikkoja 50.](#)

Esihenkilö Anu Virhiä

Puhelin 040 486 7661 Sähköposti anu.virhia@aspa.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Palvelu, johon lupa on myönnetty [Ilmoituksenvaraiset palvelut/ Päivätoiminta/Palvelukeskus-muut vammaiset: 25 asiakaspaikkaa](#)

[Ilmoituksenvaraiset palvelut/Työ- ja toimintakeskus-muut vammaiset: 50 asiakaspaikkaa](#)

Ilmoituksen ajankohta 8.2.2022

Palveluala, joka on rekisteröity [Ilmoituksenvarainen toiminta \(yksityiset sosiaalipalvelut\)](#)

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Sinä päätät kaapin paikan.

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 Metsätuvassa tuotetaan vammaispalvelulain ja sosiaalihoitolain mukaista päiväaikaista toimintaa vaikeavammaisille henkilöille. Ohjaajien erityisenä osaamisalueena on aivovammasta tai muusta neurologisesta syystä johtuvien oireiden ja erityistarpeiden huomioiminen toiminnassa.

Osa asiakkaista kertoo kaipaavansa hektisen ”kuntoutusarjen” oheen rauhallista, omaehtoisen tekemisen ja sosiaalisen kanssakäymisen aikaa, kun taas osa tulee päiväaikaiseen toimintaan toiveena aktiivinen tekeminen ja toiminta. Pyrimme mahdollistamaan jokaisena päivänä kummankinlaista toimintaa.

Päiväaikaisen toiminnan päätavoite on kuntoutumisen tukeminen. Lisäksi päiväaikainen toiminta tukee asiakkaiden elämänhallintaa, edistää sosiaalista vuorovaikutusta sekä vahvistaa niitä taitoja, joita asiakkaat tarvitsevat selviytyäkseen mahdollisimman omatoimisesti arkielämän toiminnoista. Päiväaikainen toiminta on ryhmämuotoista toimintaa, jossa huomioidaan aina asiakkaan yksilöllinen ohjaustarve ja sen hetkinen toimintakyky. Toiminta tarjoaa monipuoliset mahdollisuudet asiakkaille oman sosiaalisuuden ja toiminnallisuuden toteuttamiselle. Päivätoiminnassa asiakas voi valita päivittäin vaihtuvien ohjattujen ryhmien välillä oman tarpeen ja sen hetkisen toimintakyvyn mukaisesti. Ohjattujen ryhmien lisäksi toiminnassa pyritään luomaan mahdollisuuksia asiakkaiden väliseen omatoimiseen sosiaalisuuteen ja kanssakäymiseen mm. yhteisten keskustelujen ja pelailun kautta. Aktiviteetteja, ryhmäsisältöjä ja muuta toimintaa suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa vuotuisissa asiakaskokouksissa, mutta myös arjessa asiakkaiden toiveita keräten ja kuunnellen. Toiminnan tarkoituksena ei ole se, että vain ohjaajat tuottavat sisältöä ja asiakkaat toimivat sen vastaanottajina. Tiedon hankkiminen yhdessä ja toiminnan suunnittelu tukevat kuntoutumista, ryhmäytymistä ja yhteisöllisyyttä sekä tietoisuutta ajankohtaisista yhteiskunnallisista asioista. Toiminnan toteutuksessa korostuvat psyykkisen, fyysisen ja sosiaalisen turvallisuuden merkitys, jonka ammattitaitoiset ohjaajat osaamisellaan varmentavat.

Päiväaikainen toiminta voi sisältää esimerkiksi erilaisia arjen toimintoja, kädentaitoja, luontotoimintaa, musiikkia, liikuntaa, keskustelua sekä elokuvien ja dokumenttien katselua. Päiväaikaista toimintaa toteutetaan myös muissa ympäristöissä kuin omissa toimitiloissa (retket, museokäynnit, asiointireissut), millä pyritään tukemaan asiakkaiden arjen taitojen vahvistumista myös rohkeudessa toimia eri ympäristöissä.

Jokaisella asiakkaallamme on oma yksilöllisesti laadittu päivätoimintasuunnitelma, jonka mukaan hän osallistuu toimintaan. Suunnitelma sisältää mm. viikoittaisten käyntipäivien määrän sekä asiakkaan voimavarat, haasteet ja niihin perustuvat tavoitteet toiminnalle. Lisäksi suunnitelmassa pyritään yhdessä laatimaan konkreettiset keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Päiväaikaisen toiminnan tavoitteellisuutta ja palvelun nivoutumista asiakkaan muuhun elämään ja palveluihin tuetaan verkostoyhteistyöllä, jossa asiakas on itse aina pääosassa mukana.

Arvot ja 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.

Päiväaikainen toiminta on asiakkaan arjen ja elämänhallinnan tukemista, ohjausta ja avustamista yksilöllisten tarpeiden ja asiakkaan kanssa yhdessä laaditun suunnitelman pohjalta. Palvelussa keskiössä on asiakas: hänen vahvuksiensa tunnistaminen ja tukeminen, hänen oikeuksiensa ja eettisten arvojen toteutuminen arjessa. Päivätoimintojen tarkoituksena on tarjota mielekäästä, tavoitteellista ja yhteisöllisyyttä tukevaa toimintaa.

Sinä päätät kaapin paikan.

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

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

Riskienhallinta

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

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

Sinä päätät kaapin paikan.

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 riskinhallintaan, 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 riskienhallinnan tavoitteena on vahvistaa turvallisuuskulttuuria, tunnistaa ja dokumentoida riskitekijät ja poikkeamat, määrittää ja toteuttaa niille korjaavat toimenpiteet ja nimetä näiden toimenpiteiden vastuuhenkilöt. Strategisesta riskien hallinnasta vastaa yhtiön johtoryhmä.

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

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

Konsernin kriisiviestintätyöryhmä (konsernin toimitusjohtaja, yhtiön toimitusjohtaja, henkilöstöpäällikkö, viestintäjohtaja ja kiinteistöjohtaja) vastaa yhtiön kriisiviestintäsuunnitelmasta ja kriisiviestinnästä. Aspa-kodin johtaja huolehtii, että jokainen työntekijä on perehdytetty toimimaan 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

Sinä päätät kaapin paikan.

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 työntekijöiden avokonttorissa säilytettävästä perehdytyskansiossa.

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

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

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

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

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

Ilmoitus tehdään ilmoituslomakkeelle viipymättä, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai uhan. Lomake löytyy Aspa Palvelut Oy:n IMS:tä <https://aspa.ims.fi/servlet/StandardServlet?action=document&view=document&id=1040> ja verkkoasemalta (P:Asema) sekä paperiversiona Aspa-kodin toimistosta. Ilmoitus toimitetaan Aspa-kodin johtajalle, joka informoi asiasta palvelupäällikköä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön, Aspa-kodin johtajan, on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Aspa-kodin johtaja saa palvelupäälliköltä toimintaohjeet ennen tilaajalle tehtävää ilmoitusta varten.

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

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

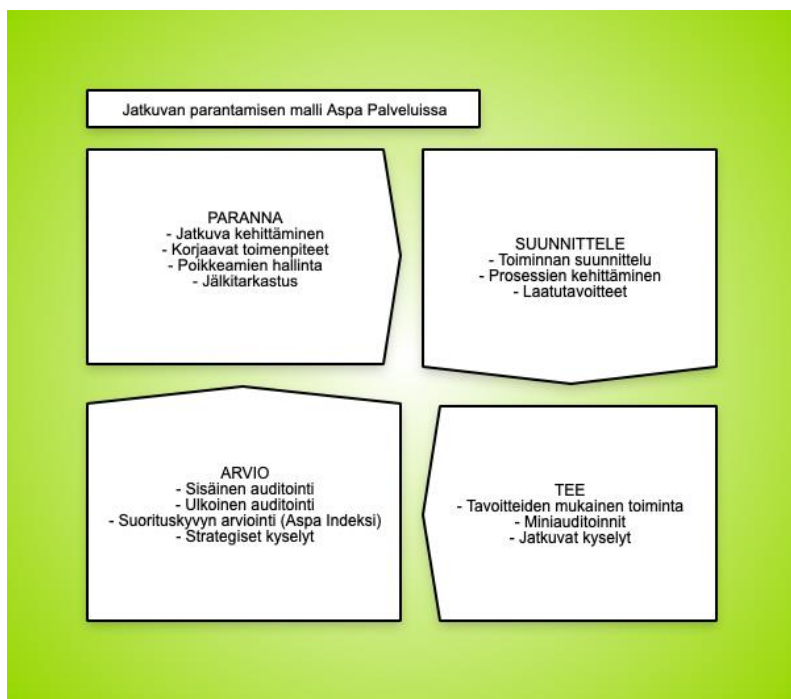
Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään ja analysoidaan Aspa-kodissa. Aspa-kodin johtaja kirjaa kaikki ilmoitukset, jotka analysoidaan yhdessä henkilöstön ja tarvittaessa työsuojeluorganisaation kanssa. Toimintaohjeita tarkistetaan tarvittaessa tai laaditaan uusi ohje. Tapahtumat käydään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

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

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan Aspa-kodin johtajan ja henkilökunnan yhteistyönä. Myös asiakkaat ja omaiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omavalvonnan suunnitteluun. Omavalvonnan 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 omavalvonta riittävän yksityiskohtaisesti, jotta sen ohjaavuus toteutuu.

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen osallistuu vuosittain koko työryhmä. Suunnitelmaa päivitettäessä kaikki työntekijät tutustuvat joko paperiseen tai sähköisessä

Sinä päätät kaapin paikan.

yhteiskansiossa (IMS-laadunhallintajärjestelmä) jaettuun omavalvontasuunnitelmaan ja tekevät huomioita tai korjausehdotuksia. Omavalvontasuunnitelman päivittämisestä järjestetään myös yhteinen työkokous, jossa huomioita käydään läpi ja suunnitelmaa päivitetään.

Lisäksi on jaettu erilaisia vastuita työryhmän sisällä:

-Tilojen järjestykseen ja viihtyvyyteen kiinnittää erityishuomiota hygieniavastuuhenkilönä toimiva Anu Aholaita varahenkilönään Mari Lakkala.

-Työsuojeluun liittyviä riskikartoituksia kokoaa sekä käyttöturvallisuustiedotteita koordinoi työsuojeluedustaja Sari Koivunen varahenkilönään Anna Haapalainen.

-Asiakastyön toteutumista (muun muassa palveluiden toteuttamissuunnitelmien päivittäminen ja asiakkuusprosessien koordinointi) seuraa ja koordinoi vastaava ohjaaja Anniina Oinonen.

- Lääkityssuunnitelmista vastaa sairaanhoitaja Anniina Oinonen.

Aspa-kodin johtaja Anu Virhiä vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Anu Virhiä

Palatsinraitti 1/Wärjäämö-rakennus

33210 Tampere

Puhelin: 040 486 7661

Sähköposti: anu.virhia@aspa.fi

Oma-valvontasuunnitelman seuranta

Oma-valvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Oma-valvontasuunnitelmaa tarkistetaan päivytstarpeen ilmetyä, kuitenkin vähintään vuosittain. Henkilökunta on perehdytetty ilmoittamaan oma-valvontasuunnitelmasta vastaavalle henkilölle, jos muutostarpeita havaitaan. Oma-valvontasuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan Aspa-kodin johtajan ja palvelupäällikön kanssa kuukausikeskustelussa ja IMS-laadunhallintajärjestelmästä. Oma-valvontasuunnitelmapohjan ja yhtiötason toimintaohjeiden päivittämisestä vastaa Aspa Palveluiden lautupäällikkö.

Oma-valvontasuunnitelmaa päivitetään henkilöstön tai vastualueiden vaihtuessa tai jos toiminnassa tapahtuu muita olennaisia muutoksia. Suunnitelma päivitetään vähintään vuosittain, 30.6. mennessä, ja Aspa-kodin johtaja vastaa siitä, että suunnitelma on ajan tasalla.

Oma-valvontasuunnitelman julkisuus

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

Oma-valvontasuunnitelmaa säilytetään Aspa-kodin eteistilassa, 1. kerroksen hissien vieressä sijaitsevan lipaston päällä olevassa "postilaatikossa".

Sinä päätät kaapin paikan.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

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.

Aspa-koti Metsätuvassa ei ole käytössä toimintakyvyn mittaria. Asiakkaan aloittaessa hänelle on tehty ohjaavan tahon kanssa palvelutarpeen arvio, jonka pohjalta lähdetään yhdessä sopimaan päivääkaiseen toimintaan liittyvistä asioista. Toimintakyvyn arvioinnissa esiin nousseet tarpeet toimivat yhdessä laadittavan suunnitelman perustana. Asiakkaan omaohjaaja voi osallistua asiakkaan palvelutarpeen arviointiin esimerkiksi verkostopalaverissa, johon voi osallistua myös asiakkaan läheisiä, kuntouttajia tai muita yhteistyötahoja. 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 suhteessa päivääkaiseen toimintaan ja osana asiakkaan kuntoutumisverkostoa. Suunnitelmassa asiakas ja palveluntuottaja sopivat yhteistyöstä.

Miten asiakkaan palvelusuunnitelma laaditaan ja päivitetään?

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

Asiakkaan osallisuus korostuu: asiakas on mukana päättämässä omaa elämäänsä koskevista asioista ja saamansa palvelun muodoista ja sisällöistä. Suunnitelmaa laadittaessa keskitytään asiakkaan voimavaroihin ja vahvuuksiin. Asiakas kertoo, mikä on hänelle tärkeää ja millä tavalla hän 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 niistä ilmenee, millaisiin ryhmiin asiakas on osallistunut. Poikkeavista tilanteista (kuten esim. asiakkaan käyttäytyessä itselleen epätyypilliseen tapaan, satuttaessa itsensä tai kertoessa ohjaajalle jotain päivääkaiseen toimintaan olennaisesti liittyvää tietoa) kirjataan asiakkaan tietoihin. Asiakkaan syntymäpäiviä muistetaan kortilla ja laululla, ja muistaminen kirjataan asiakkaan päivittäishuomioihin.

Sinä päätät kaapin paikan.

Omaohjaajat vastaavat suunnitelmien laadinnasta, päivittämisestä ja muutoksista tiedottamisesta. Johtajan vastuulla on seurata suunnitelmien ajantasaisuutta ja laatua. Asiakastyöhön liittyvät huomiot kirjataan ajantasaisesti asiakastietojärjestelmään. Jokainen työntekijä on vastuussa siitä, että toimii suunnitelman mukaisesti. Työntekijä on velvollinen perehtymään asiakastietoihin ennen asiakastyön aloittamista. Aspa-kodin johtaja huolehtii, että työntekijä on perehdytetty asiakastietojärjestelmän käyttöön ja kirjaamiseen.

Omaohjaajat huolehtivat siitä, että myös lyhytaikaisilla sijaisilla on tieto asiakkaiden palvelusuunnitelmissa mainituista erityisistä ohjaustarpeista ja mahdollisista terveydellisistä erityishuomioista. Päiväaikainen toiminta on aina ryhmämuotoista ja sen perustavoitteet ovat kaikille asiakkaille yhteisiä, joten myös asiakkaiden henkilökohtainen suunnitelma laaditaan suhteessa ryhmämuotoiseen toimintaan. Ryhmämuotoisen toiminnan kirjaamisessa korostuvat ryhmätoiminnan sisällöt ja asiakkaan niistä tekemät valinnat. Asiakkaita kannustetaan valitsemaan niitä ryhmiä, jotka tukevat parhaiten heidän omia tavoitteitaan.

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. Asumispalveluissa 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

Metsätuvalla 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.

Sinä päätät kaapin paikan.

Aspa-koti Metsätuvan työntekijöillä ei ole minkäänlaista laillista oikeutta rajoittaa asiakkaitaan. Metsätuvalla on kuitenkin sovittu yhdessä tiettyjä sääntöjä, joiden noudattamiseen asiakkaiden on sitouduttava.

Näitä sääntöjä ovat:

Päihteettömyys: Päiväaikaiseen toimintaan ei voi tulla päihteiden vaikutuksen alaisena.

Väkivallattomuus: Jokaisella asiakkaalla ja työntekijällä on oikeus turvalliseen tilaan. Päivätoiminnassa ei suvaita aggressiivista käytöstä eikä fyysistä tai henkistä väkivaltaa. Asioista saa olla eri mieltä, mutta kunnioitamme toistemme mielipiteitä, vakaumusta ja oikeutta olla oma itsensä.

Kielto rahan tai hyödykkeiden lainaamisesta: Asiakkailla ei ole oikeutta lainata rahaa, tupakkaa tai muita hyödykkeitä toiselta tai toiselle asiakkaalle. Näin minimoidaan hyväksikäytön mahdollisuutta.

Sitoutuminen ryhmämuotoiseen toimintaan: Asiakkaita ohjeistetaan pysymään päivätoiminnan tiloissa koko käyntipäivänsä ajan, ja esimerkiksi kaupassa käymistä vältetään siihen asti kunnes asiakas on poistunut päiväaikaisesta toiminnasta. Myös retkillä kuljemme ryhmässä ja kaikkien asiakkaiden on sitouduttava siihen, etteivät lähde omille teilleen.

Mikäli ohjaajien tietoon tulee näiden sääntöjen rikkominen, otetaan asia heti puheeksi asianomaisen/asianomaisten kanssa. Vakavimmassa tapauksessa yhteisten sääntöjen rikkominen voi johtaa asiakkaan käyntipäivän keskeytymiseen tai jopa asiakkaan palvelun lopettamiseen. Asia käsitellään työryhmässä ensi tilassa ja mikäli työntekijä on tilanteessa uhattuna, siitä tehdään uhka- ja vaaratilanneraportti. Henkilökunta ottaa vastuun asiakkaan turvallisesta pääsystä kotiin (esimerkiksi tilaamalla taksin ja ottamalla yhteyttä asiakkaan asumispalveluun), jos käyntipäivä joudutaan keskeyttämään.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

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

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Aspa Palveluilla on käytössä järjestelmällinen asiakaskokemuksella johtamisen malli. Sen tavoitteena on arvioida, ymmärtää ja johtaa palvelutoimintaa asiakaslähtöisesti. Asiakaskokemusta kerätään jatkuvalla periaatteella, jolloin Aspa-koti saa palauteraportit asiakailta ja henkilökunnalta kuukausitasolla. Näin

Sinä päätät kaapin paikan.

poikkeamiin ja kehittämiskohtiin voidaan tarttua reaaliajassa ja toteuttaa palvelutoiminnan jatkuvaa parantamista.

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

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

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

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

Aspa Palvelut voi tilata Aspa säätiöltä Aspa-koteihin vertaisarvioiteja. 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 kehittämiskohdat huomioidaan palveluita ja toimintakäytänteitä arvioitaessa ja toimintaa suunniteltaessa.

Omaisille järjestetään omaisten tapaamisia, (esim. omaisten iltoja), Aspa-kodin käytännön mukaisesti. Kutsumme asiakkaiden läheisiä ja yhteistyötahoja yhteiseen puurojuhlaan joulun alla. Lisäksi olemme järjestäneet keväisin juhlia ja myyjäisiä, jonne omaiset ovat myös tervetulleita.

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

Sinä päätät kaapin paikan.

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

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja

Aspa-kodin johtaja Anu Virhiä

Yhteystiedot:

Palatsinraitti 1/Wärjäämö-rakennus,

33210 Tampere

040 486 7661

anu.virhia@aspa.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun sosiaalihuollon yksikössä tai kaipaa neuvontaa oikeuksistaan asiakkaana, sosiaaliasiamiehen kanssa voi pohtia erilaisia keinoja tilanteen selvittämiseksi. Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka neuvoo, miten asiakas voi toimia asiassaan.

Sosiaaliasiamies

- neuvoo sosiaalihuollon asiakaslain mukaisissa asioissa
- neuvoo miten toimia, kun asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun
- neuvoo ja avustaa muistutuksen tekemisessä ja tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii muutoinkin niin, että asiakkaan oikeudet toteutuvat

Hämeenkyrö, Ikaalinen, Kangasala, Kihniö, Kuhmoinen, Lempäälä, Nokia, Parkano, Pirkkala, Pälkäne, Orivesi, Tampere, Valkeakoski, Vesilahti, Ylöjärvi:

Postiosoite: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Puhelinnumerot

0408004187, Sanna Juurakko, sosiaaliasiamies

040 800 4186, Taija Mehtonen, sosiaaliasiamies

Sinä päätät kaapin paikan.

Akaa, Urjala:

satu.loippo@pikassos.fi

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 fyysisistä, 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.

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

Ohjaajan päivittäiset kirjaukset tukevat ja arvioivat asiakkaan palvelua koskevan suunnitelman tavoitteita. Omaohjaaja huolehtii suunnitelman tarkistamisesta ja päivittämisestä. Suunnitelmaa tarkastetaan aina, kun asiakkaan tuen tai avun tarpeessa tapahtuu muutoksia ja vähintään kerran vuodessa. Asiakas osallistuu aina suunnitelman laadintaan ja arviointiin.

Ravitsemus

Sinä päätät kaapin paikan.

Ravinto, ruokailu ja tapakulttuuri

Aspa-kodissa on tarjolla aterioita, jotka tilataan pääsääntöisesti ulkopuoliselta valmistajalta. Päivätoiminnan ohjaajat keittävät halukkaille aamupuuron ja leivonta- tai ruuanlaittoryhmissä voidaan valmistaa välipaloja. Aterioiden valmistukseen osallistuvilla henkilöillä on hygieniapassit. Ruoka on terveellistä, vaihtelevaa, monipuolista kotiruokaa. Asiakas voi valita, millaisen ateriakokonaisuuden hän milloinkin nauttii. Ruoka-ajat ovat päiväohjelman mukaiset mutta asiakas voi poikkeustilanteessa nauttia aterian muuna aikana, jos siitä on sovittu etukäteen henkilökunnan kanssa.

Aamiainen on tarjolla klo 9.15 alkaen, lounas klo 12 alkaen ja päiväkahvi klo 14.15.

Asiakkaan yleistilaa seurataan, tarvittaessa myös painoa, ja tilanteen vaatiessa asiakas ohjataan terveydenhuollon piiriin.

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

Hygieniäkäytännöt

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 sairaanhoitopiiriin toteuttamien toimien sekä valtakunnallisten hoitoon liittyvien infektioiden torjuntaohjelmien kanssa.

Aspa-kodissa on nimetty hygieniaavastaava, joka vastaa Aspa-kodin hygieniaohjeistuksista ja opastaa muuta henkilöstöä hygienia-asioissa. Lisäksi hän huolehtii, että tarpeelliset suojaus- ja hygienia- tarvikkeet (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 ilman kertakäyttöhansikkaita on keittiön työtehtävissä kielletty.

Kuvaa tähän Aspa-kodin pyykkihuollon toteutus:

Aspa-koti Metsätuvan pyykkihuolto järjestetään omissa toimitiloissa sijaitsevassa kodinhoitohuoneessa. Asiakkaiden omia vaatteita ei pestä yksikössä. Keittiö- ja siivoustekstiilit pestään pesuohjeiden mukaisesti käytön jälkeen.

Aspa-kodin yhteistilan puhtaanapitoa varten on laadittu siivousohjelma, jota työntekijät noudattavat. Siivousohjeet sekä Aspa-kodin käyttöturvallisuustiedotteet löytyvät Wärjäämö-rakennuksen 2.kerroksen kodinhoitohuoneesta. Aspa-kodin hygieniaavastavana toimii Anu Aholaita ja hänen varahenkilönään samassa tilassa toimivan Aspa-koti Pihakoivun ohjaaja Mari Lakkala.

Terveyden- ja sairaanhoito

Aspa-koti Metsätuvassa ei ole asiakkaille järjestettyä terveyden- tai sairaanhoitoa. Asiakkaat vastaavat itse terveyden- ja sairaanhoidon palveluihin hakeutumisesta.

Aspa-kodin asiakkaat ovat julkisten terveystaluiden piirissä. Asiakkaan ollessa kiireellisen hoidon tarpeessa häntä autetaan sairaankuljetuksen saamisessa ja sairaanhoitoon pääsemisessä.

Sinä päätät kaapin paikan.

Toimintaohjeiden noudattaminen varmistetaan hyvän perehdyttämisen ja selkeiden päivätoimintasuunnitelmien avulla. Jokainen työntekijä vastaa siitä, että toteuttaa työssään sovittuja asioita.

Aspa-kodista löytyvät hätäensiapuohjeet ovat ensiapupakeissa, ohjeet hätänumeroon soittamisesta ja pelastusviranomaisten yhteystiedot ovat alakerrassa ulko-oven vieressä ja yläkerrassa rappusten yläpäässä. Aspa-kodin johtaja vastaa ohjeiden ajantasaisuudesta yhdessä henkilöstön kanssa.

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

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.

Lääkehoito

Aspa-koti Metsätuvassa ei suoriteta lääkehoitoa. Aspa-koti Metsätuvassa on kuitenkin tehty lääkehoitosuunnitelma ja siitä sekä sen päivityksestä vastaa samoissa tiloissa toimivan Aspa-koti Pihakoivun vastaava ohjaaja, sairaanhoitaja Anniina Oinonen.

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

Aspa-kodin johtaja, yhdessä lääkehoidosta vastaavan työntekijän kanssa, huolehtii Aspa-kodin lääkehoitosuunnitelman laatimisesta, päivittämisestä 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 sairaanhoitaja

Anniina Oinonen

Palatsinraitti 1/Wärjäämö-rakennus

33210 Tampere

044 748 6285

Anniina.oinonen@aspa.fi

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 niin toivoessa Aspa-kodin työntekijä voi osallistua hänen asioissaan järjestettyyn verkostopalaveriin ja ottaa kantaa niihin asioihin, jotka liittyvät päiväaikaiseen toimintaan sekä sen sisältöön. Asiakkaan kanssa sovitaan, millaisissa asioissa hänen kanssaan tai puolestaan ollaan yhteydessä omaisiin tai yhteistyöverkostoihin. Tällaisia asioita voivat olla

Sinä päätät kaapin paikan.

esimerkiksi yhteydenpito sosiaalityöntekijään päivätoiminnan maksusitoumusasioissa tai vaikkapa avustaminen taksikyytien tilaamisessa kuukaudeksi kerrallaan.

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, mikäli kiinteistön isännöitsijä ei ole järjestänyt tarkastusta ajallaan.. 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 omavalvonta:

Aspa-kodin johtaja tekee tiivistä yhteistyötä kiinteistön vuokranantajan ja isännöitsijän kanssa sekä työterveyshuollon kanssa ja raportoi mahdollisista tilojen terveellisyyteen liittyvistä epäkohdista ko. tahoille tarpeen tullen. Poikkeavia huonelämpötiloja seurataan ja niistä raportoidaan isännöitsijälle poikkeustilanteen pitkittyessä.

Henkilöstö

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

Sinä päätät kaapin paikan.

Omaohjelmasta 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:

Aspa-kodin mitoitus: 0,5+3. Tällä hetkellä yhtä työntekijää kohden on maksimissaan 10 asiakasta.

Henkilöstö:

- 1 Aspa-kodin johtaja (AMK).
- 3 päivätoiminnan ohjaajaa (1 AMK, 2 opistoaste)
- 1 avustava työntekijä

Työtä tehdään 1 vuorossa, siten että henkilöstöä on paikalla klo 8 –15 vähintään 2 työntekijää

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 Aspa-kodin yhteisestä Henkilöstö-kansiosta sekä ohjaajien työpuhelimista.

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-koti Metsätupa rekrytoi itsenäisesti lyhytaikaiset sijaiset niin, että sijaiset käyvät haastattelussa. Siinä tarkastetaan sijaisen koulutus sekä päästötodistukset ja keskustellaan työnkuvasta sekä työn erityispiirteistä. Sijaisia saadaan mm. rekrytointipalvelu Lauran kautta. Lisäksi akuutissa sijaistarpeessa hyödynnetään kaikkien yksikössä olevien työntekijöiden kontakteja tai Aspa-koti Pihakoivun tuetun asumisen työntekijöitä, joiden toimisto sijaitsee Wärjäämö-rakennuksessa ja jotka ovat jo osittain tuttuja asiakkaille. Päiväaikaisen toiminnan ja tuetun asumisen työryhmillä on yhteinen viestiryhmä, jossa työntekijät voivat sopia tarvittaessa työntekijän siirtymisestä väliaikaisesti sijaistaman toisessa palvelussa, jos oma työ sen mahdollistaa. Myös toisesta Tampereella sijaitsevasta Aspa-kodista (Westerinpiha) voidaan hätätilanteessa saada tilapäisapua Metsätuvalla.

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

Henkilöstön rekrytointin periaatteet

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

Sinä päätät kaapin paikan.

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

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. Yksikössä on sovittu, että lähihoitajaopiskelijoiden vastuuhjaajana toimii lähihoitaja ja sosionomiopiskelijan vastuuhjaajana sosionomi.

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 Metsätupa toimii Tampereen keskustassa sijaitsevassa toimitiloissa. Ne ovat erillisessä rakennuksessa ja kahdessa kerroksessa sijaitsevat tilat ovat esteettömät ja tilassa on oma hissi. Toimitilaa on noin 400 m². Tilojen akustiikassa, valaistuksessa ja kalustuksessa on huomioitu asiakkaiden erityistarpeet. Eri päivätoiminnan sisällöille on erillisiä tiloja, kuten kädentaidot ja ruuan

Sinä päätät kaapin paikan.

valmistus, liikunta ja lepo ja niiden käyttö on kaikille asiakkaille mahdollista. Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan.

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

Piha-alueiden turvallisuudesta ja viihtyvyydestä vastaa koko taloyhtiössä toimiva kiinteistöhuoltoyritys (Sol).

Työntekijöiden sosiaalilat sijaitsevat rakennuksen toisessa kerroksessa, ja työntekijöillä on alakerrassa avokonttori.

Teknologiset ratkaisut

Toimitiloissa on automaattinen palohälytys- ja hissin hälytysjärjestelmä. Vuokranantajan tilaama yritys tarkistaa ja huoltaa hälytysjärjestelmät säännöllisesti.

Metsätuvalla ei ole käytössä asiakaskutsu- tai kulunvalvontajärjestelmää. Jos asiakkaalla on henkilökohtaisessa käytössään turva- tai kutsulaite vastuu sen käytöstä ja huollosta on kokonaisuudessaan sen tilanneella taholla.

Ohje häiriötilanteita varten (esim. sähkökatko):

Yllättävän sähkökaton sattuessa asiakkaat ohjataan odottamaan rauhallisesti tilanteen korjaantumista yhteistilassa. Hissin käyttö keskeytyy, mutta jokaisessa asiakastilassa on paikalla työntekijä, joka varmistaa asiakasturvallisuuden. Tiloihin on varattu varavirtalähteitä, taskulamppuja ja sekä seikkaperäinen ohje sähkökatkosten varalle. Aspa-kodilla on käytössä Sähköstoppi-tekstiviestipalvelu jonka avulla sähköverkkoyhtiö ilmoittaa etukäteen tiedossa olevista sähkökatkoista. Muissa poikkeustilanteissa toimitaan varautumissuunnitelman mukaisesti tai yhtiön tahi viranomaisen ohjeistamalla tavalla.

Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Asiakkaiden henkilökohtaisten apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinnassa, käytössä ja huoltamisessa vastuu on asiakkaalla itsellään, mutta päivätoiminnan ohjaaja voi sovitusti muistuttaa apuvälineen turvallisesta käytöstä (esimerkiksi sähköpyörätuolilla liikkuminen sisätiloissa).

Asiakkaan palveluita koskevassa suunnitelmassa käydään läpi laitteiden, tarvikkeiden tai apuvälineiden tarve ja toimivuus sekä mietitään uusia ratkaisuja tarvittaessa

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

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

Sinä päätät kaapin paikan.

ja käyttötarkoitus. Asiakastietoja saa luovuttaa asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kirjallisella suostumuksella. Rekisteröidyllä asiakkaalla on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö tehdään kirjallisena. Aspa Palvelut Oy:llä on ohje ja lomakkeet tietojen tarkastamiseen, Aspa-kodin johtaja ohjeistaa ja auttaa asiakasta tarkastuspyynnön tekemisessä. Kirjaamisen toteutumista ja tapaa seurataan satunnaistarkastuksilla.

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

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

Aspa-kodissa tehdään asiakaskirjaukset päivittäin ja työryhmässä on sovittu, kuka kirjaa asiakkaiden läsnäolot, ateriat ja päivittäiskirjaukset vuoron aikana. Vastaava ohjaaja ja viime kädessä Aspa-kodin johtaja seuraa kirjausten laatua ja toteutumista vähintään viikoittain.

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

Kyllä **Ei**

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

Aspa Palvelut Oy:n tietosuojavastaavan yhteystiedot:

Emilia Valkonen tietosuojavastaava@aspa.fi puh. 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.

Sinä päätät kaapin paikan.

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

Yhteistilan kehittämistarpeet:

Palatsinraitti 1/Wärjäamo-rakennuksen tilojen lämmönsäätelyssä on ollut häiriöitä ja toimiston sisälämpötila on päässyt talvisin liian matalaksi (alle 20 c) sekä kesäisin liian korkeaksi (yli 28 c). 2. Rakennuksen molempiin kerroksiin on asennettu loppuvuonna 2022 ilmalämpöpumput, mutta niidenkään avulla lämmityshaasteet eivät ole täysin poistuneet. 2. kerroksen portaikon yläpäähän on rakennettu kesällä 2023 portti, jonka käyttöturvallisuus nähdään lähitulevaisuudessa. Etuoven luiskalämmitysanturi on mennyt poikki ja tästä aiheutui liukastumisriskiä talvella 2023. Luiskaa on alettu korjata kesällä 2023. Kaikki nämä asiat on viety isännöitsijä Ilari Konttisen tietoon, ja niihin on reagoitu. Lämmityksen tasaamiseksi olisi rakennettava rakennukselle oma, viereisestä taloyhtiöstä erillinen lämmönjakelukeskus, mitä isännöitsijä on luvannut esittää vuoden 2024 budjettiin..

Työryhmän kehittämistarpeet:

Työryhmässä tapahtuneiden henkilöstömuutosten myötä on yksikössä syytä tarkastella yhä tarkemmin yksikön toimintakulttuuria sekä niitä arjen käytäntöjä, joilla tuetaan sekä asiakastyön sujuvuutta että työntekijöiden hyvinvointia. Asiakasmäärän kasvun ja avustettavien asiakkaiden määrän lisääntytyä avustavan työntekijän tarve on käynyt toiminnassa ilmeiseksi.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelma on osa Aspa Palvelut OY:ssä laadittavaa Omavalvontaohjelmaa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa Aspa-kodin johtaja.

Sinä päätät kaapin paikan.

Paikka ja päiväys Tampereella 30.6.2023

Allekirjoitus _____

Anu Virhiä

Sinä päätät kaapin paikan.