

OMAVALVONTASUUNNITELMA ASPA-KOTI RUSKAPOLKU



SISÄLLYS

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2 PALVELUT, TOIMINTA-AJATUS JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	6
4 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	12
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	18
7 ASIAKASTURVALLISUUS	20
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	25
9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITÄMINEN	27
10 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	27
LIITTEET	29

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Aspa Palvelut Oy Y-tunnus 1998395-9

Osoite: Turkhautantie 5, 00700 Helsinki

Puhelin 0800 302 003

Palveluyksikkö

Nimi Ruska polkuPuhelin 040 7577248Postinumero 01300 Postitoimipaikka VantaaPalveluyksikön johtaja /vastuuhenkilö Anu HakamaaPuhelin 040 5277325 Sähköposti: anu.hakamaa@aspa.fiPalveluyksikön sijaintikunta yhteystietoineen: VantaaHyvinvointialue: Vakehyva, LUVN, Helsinki, Pirkanmaa

Kenelle palveluita tuotetaan

(kaikki asiakasryhmät, jolle palvelua tuotetaan ja asiakaspaikkamäärät)

Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtaisen avun palvelu, palvelusetelin saaneet vammaiset tai sairastuneet henkilöt, 35 asiakasta.

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohdat 14.1.201

Rekisteröity palveluala: Vammaispalvelut_____

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat (esim. ateria-, pesula-, annosjakelu-, siivouspalvelu) : ei käytetä alihankintoja

2 PALVELUT, TOIMINTA-AJATUS JA TOIMINTAPERIAATTEET

Palvelut

Ruskapolussa tuotetaan henkilökohtaisen avun palvelua asiakkaille, joille on myönnetty palveluseteli palvelun hankkimiseen, ja tukihenkilötoimintaa eri tavalla vammautuneille tai sairastuneille pääkaupunkiseudulla asuville henkilöille. Palvelua tarjotaan suomen-, ruotsinkielellä, ja suomalaisella viittomakielellä. Toiminta-alueemme hyvinvointialueet ovat Helsingin, Länsi-Uudenmaan ja Pirkanmaan hyvinvointialueet sekä Vantaan ja Keravan hyvinvointialue.

Henkilökohtainen apu on apua tavanomaiseen elämään liittyvissä toimissa kotona ja kodin ulkopuolelle. Avun piiriin kuuluvat asiat, jotka asiakas tekisi itse, mutta joista ei vammansa tai sairautensa vuoksi kokonaan tai osittain selviä. Apu voi olla esimerkiksi kodinhoidossa, asioimisessa, opiskelussa, harrastuksissa tai vapaa-ajan vietossa avustamista. Avustaminen toteutuu asiakkaan toivomalla tavalla. Tukihenkilötoiminnalle asiakas on yhdessä verkostonsa ja palveluntilaajan kanssa sopinut määritellyt tavoitteet, joita hän tukihenkilön tuella tavoittelee. Nämä tavoitteet voivat olla esimerkiksi osallisuuden vahvistaminen uusien harrastusten avulla, itsenäisen asumisen harjoittelu.

Toiminta-ajatus

Ruskapolun tuottaman palvelun tavoite on, että asiakkaat pärjäävät itsenäisessä asumisessaan, ja pääsevät osalliseksi heille tärkeisiin asioihin niin työelämässä, opiskelussa kuin vapaa-ajalla.

Toimintaperiaatteet

Aspa-kodin toimintaa ohjaavat arvot ovat ihmisen kunnioittaminen, luotettavuus ja asiantuntijuus. Nämä näkyvät meidän tavassamme toimia: Me teemme mitä lupamme, kunnioitamme toisiamme

ja toimimme vastuullisesti. Arvot ohjaavat ja tukevat toteuttamaan toiminnassamme asiakkaan mahdollisimman täyttä osallisuutta.

Henkilökohtaisen avun palvelu ja tukihenkilötoiminta tukee vammaisen henkilön omia valintoja, itsemääräämisoikeutta, osallisuutta ja omannäköistä elämää. Asiakkaan kanssa sovitaan palvelusisällöstä yksilöllisesti huomioiden asiakkaan toiveet ja mielipiteet. Asiakaspalvelussa noudatamme henkilökeskeistä toimintatapaa. Palvelun keskiössä on asiakas: hänen vahvuuksiensa tunnistaminen ja tukeminen, hänen oikeuksiensa ja eettisten arvojen toteutuminen arjessa. Henkilökohtaisen avustustyön ja tukihenkilötoiminnan tavoitteena on turvallinen, oman näköinen elämä, jossa asiakas voi toteuttaa hänelle tärkeitä asioita. Asiakas tai hänen edustajansa toimii avustajansa työjohtajana.

Palvelutoimintamme perustuu aina tilaajan kanssa tehtyihin sopimuksiin ja niissä asetettuihin vaatimuksiin. Toimintaamme ohjaavat lakien ja viranomaismääräysten vaatimukset. Hyvinvoiva ja motivoitunut henkilöstö on sitoutunut arvojemme mukaiseen toimintaan. Vahvistamme henkilöstön hyvinvointia mm. koulutuksen, osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien avulla. Toimintamme perustuu palvelutoiminnan jatkuvaan kehittämiseen ja parantamiseen.

Suurimmalle osalle Ruskapolun asiakkaista on myönnetty henkilökohtaisen avun palveluun palveluseteli. Asiakas voi itse valita hyvinvointialueensa palveluntuottajista (hyvinvointialueen hyväksymät palveluntuottajat) itselleen sopivimman palveluntuottajan. Uudet asiakkaat tilaavat henkilökohtaisen avun palvelun ottamalla yhteyttä Ruskapolun palveluiden koordinaattoriin. Tilauksen voi tehdä soittamalla arkisin klo 8-16 välillä tai sähköpostilla osoitteeseen henkilokohtainenapu@aspa.fi. Asiakas kertoo ensimmäisessä kontaktissaan avustustarpeensa sisällöistä, ajankohdista ja toiveensa avustavan henkilön suhteen. Alkuhaastattelun perusteella koordinaattori aloittaa sopivan avustajan etsimisen ja sen löytyttyä sopivat asiakkaan kanssa tapaamisen tämän toimintaympäristössä (yleensä asiakkaan kotona). Ensimmäisessä tapaamisessa asiakkaan kanssa sovitaan palvelun yksityiskohdista ja laaditaan sopimus.

Palvelua järjestetään asiakkaalle sopimuksen mukaan joko säännöllisinä avustuskertoina tai asiakas tekee erillisen tilauksen jokaisesta avustustarpeestaan. Asiakkaan avustus tuntien määrä vaikeuttaa siihen, toteutuuko avustukset pääsääntöisesti yhden avustajan avustamana, vai tarvitaanko asiakkaalle useampi avustaja (avustajarinki). Kun koordinaattori ja asiakas ovat löytäneet asiakkaan toiveiden mukaisen henkilökohtaisen avustajan, asiakas ja avustaja voivat jatkossa yhdessä sopia palvelun ajankohdista pitäen aina koordinaattorin ajan tasalla sopimuksista. Jos avustaja ei jossain vaiheessa pystykään avustamaan asiakasta, asiakas on uudelleen yhteydessä koordinaattoriin ja asiakkaalle etsitään toinen avustaja. Myös kaikki avustustoimintaan liittyvät palautteet ja reklamatiot koordinaattori (ja myös Aspa-kodin johtaja) ottavat vastaan ja käsittelevät ne asian mukaisesti (tästä tarkempi kuvaus myöhemmin tekstissä).

Asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa asiakkaan ja Ruskapolun välistä sopimusta tarpeen mukaan muutetaan.

Ruskapolun henkilökohtaisen avun tehtävissä olevista työntekijöistä vain muutama on vakinaisessa työsuhteessa. Henkilökohtaisen avun työtä useimmat työntekijämme haluavat tehdä keikkatyö-luonteisesti tarvittaessa töihin kutsuttavina työntekijöinä. Nämä tarvittaessa töihin kutsuttavat henkilökohtaiset avustajat ovat usein päätoimisia opiskelijoita, eläkeläisiä tai työntekijöitä, jotka tekevät työtä useammalle henkilökohtaisen avun palveluntuottajalle.

Henkilökohtaisen avun palvelua on saatavilla kaikkina viikon päivinä klo 6-23. Palvelun koordinaatio palvelee arkipäivisin klo 8-16. Jos henkilökohtaiselle avustajalle tulee jokin este työhön tuloon liittyen on hän heti yhteydessä koordinaattoriin ja Aspa-kodin johtajaan, jotka aloittavat sijaisen hankinnan

asiakkaan palveluun. Koordinointiaikojen ulkopuolella työntekijää on opastettu olemaan yhteydessä suoraan asiakkaaseen, asiakkaan edustajaan tai mahdolliseen palveluasumisen yksikköön. Yleensä koordinointiaikojen ulkopuolella tapahtuneisiin työntekijän työstä poisjäänteihin ei pystytä asiakkaalle sijaista hankkimaan ja asiakkailla on tämä asia tiedossa.

3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan 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. Omavalvonnan käytännön toimeenpanon tukemiseksi eri osa-alueille on nimetty vastuuhenkilöt.

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

Aspa-kodin omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava johtaja:

Aspa-kodin johtaja, Anu Hakamaa, 040 5277325, anu.hakamaa@aspa.fi

Tämän omavalvontasuunnitelman laadintaan ovat osallistuneet:

Aspa-kodin johtaja, Anu Hakamaa, henkilökohtaisen avun koordinaattori, Suvi Tynkkynen ja henkilökohtaiset avustajat, Marianne Koula ja Helena Plathân.

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

Ruskapolun omavalvontasuunnitelma käydään vähintään siihen tulleiden muutosten osalta lävitse koko henkilökunnan kanssa yhdessä vuosittain. Myös näiden vuosittaisten läpikäyntien yhteydessä voi ilmaantua tarpeita tehdä omavalvontasuunnitelmaan päivityksiä, lisäyksiä tai muutoksia, ja ne tehdään samassa tilaisuudessa. Kun omavalvontasuunnitelmaan tehdään suurempia päivityksiä, sovitaan henkilökunnan keskuudesta päivityksen toteuttaja.

4 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan 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. Omavalvonnan käytännön toteuttamisessa ja sen onnistumisessa asiakastyössä on oleellista henkilöstön sitoutuminen omavalvontaan ja ymmärrys Aspa-kodin omavalvonnan 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

Ruskapolun henkilökunta on mukana omavalvontasuunnitelman laadinnassa ja heidät on perehdytetty sen sisältöihin. Jokaiselta henkilökuntaan kuuluvalta edellytetään työssään ohjeidemme, arvojemme ja toimintatapojemme noudattamista, ja jokaisen tulee ilmoittaa omavalvontasuunnitelmasamme vastaavalle henkilölle, jos havaitsee puutteita tai muutostarpeita.

Aspa-kodissamme tehtävä työ organisoidaan ja suunnitellaan täyttämään omavalvontasuunnitelman vaatimukset. Olemme laatineet ohjeita ja työmme suunnitteluun apuvälineitä, jotka varmistavat toimintamme hyvän laadun toteutumisen. Nämä ohjeet ovat kaikille työntekijöillemme helposti saatavissa ja tavoitettavissa. Perehdytyksessä varmistamme että keskeiset ohjeistuksemme, tavoitteemme ja toimintatapamme ovat myös uusilla työntekijöillämme nopeasti hallussa.

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.

Ruskapolun vuosittaisissa riskien arvioinneissa merkittävämmäksi riskiksi on noussut henkilöstön yksintyöskentely, ja osittain myös siitä johtuva psykososiaalinen kuormitus. Tällaisen kuormituksen välttämiseksi on tärkeää, että henkilöstö saa sekä kollegiaalista että esihenkilön tukea. Esihenkilö ja koordinaattori ovat henkilöstön tavoitettavissa viikoittain. Erityisesti koordinaattori pitää yhteyttä henkilöstön kanssa. Henkilöstön kokoontumisia palaverin merkissä on järjestetty säännöllisesti. Nämä on tällä hetkellä olleet riittävät tuen muodot, mutta tarvittaessa tukea on saatavissa enemmänkin. Esim. henkilökohtaisen avun työntekijän on mahdollista saada asiakastyön ristiriitaisiin tilanteisiin tuekseen koordinaattorin tai esihenkilönsä, johtajan. Henkilöstön palaverissa otetaan usein puheeksi kuormittuminen ja käydään yhdessä lävitse asiakastyössä nousseita haasteita.

Riskienhallinnan työnjako

Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinta on jatkuvasti käytännössä mukana elävä asia. Henkilöstö osallistuu riskinhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtävänsä. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat 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 riskinhallinnan tavoitteena on vahvistaa turvallisuuskulttuuria, tunnistaa ja dokumentoida riskitekijät ja poikkeamat, määrittää ja toteuttaa niille korjaavat toimenpiteet ja nimetä näiden toimenpiteiden vastuuhenkilöt. Strategisesta riskien hallinnasta vastaa yhtiön johtoryhmä.

Aspa-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

Tietosuojapoikkeamat 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, 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 löytyvät: IMS:stä ja Aspa-kodin toimitilojen keittiön pöydällä olevasta loke-rikosta.

Tilat ja laitteet pidetään kunnossa, huolloista huolehditaan. Näille tehtäville on Aspa-kodissa nimetty vastuuhenkilöt. Henkilöstöä koulutetaan turvallisuusasioihin ja uudet työntekijät perehdytetään perehdyttämishajonnan 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 laatuksikirjasta (IMS) <https://aspa.ims.fi/servlet/StandardServlet?action=document&view=document&id=2305>

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 laatu-poikkeamat 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 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

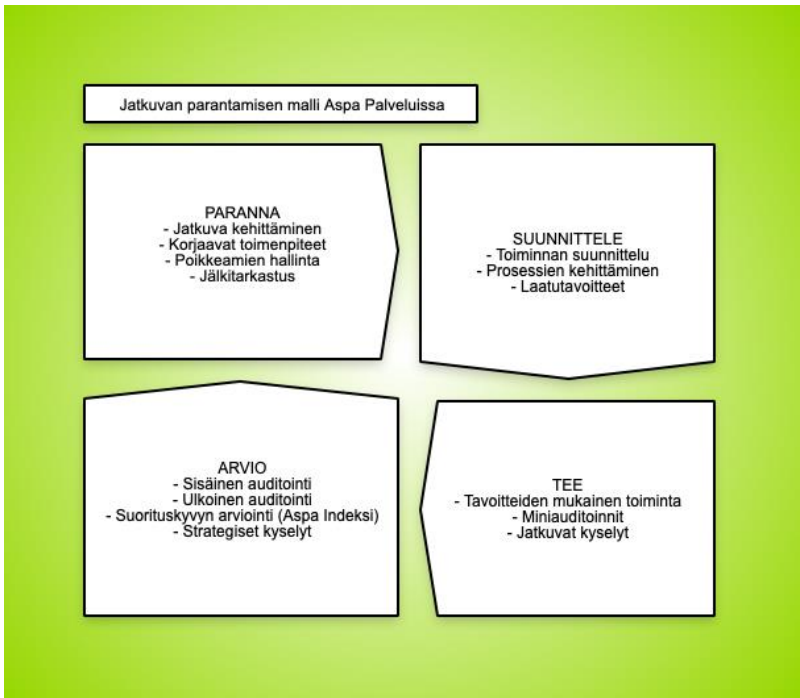
Versio: 1
 Hyväksyjä: Anna Jung, 11.10.2024 15:07

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 laatupäällikölle. Riskiltään merkittävät laatupoikkeamat käsitellään erikseen Aspa-kodin johtajan, palvelupäällikön ja laatupäällikön kanssa yhdessä. Laatupäällikkö 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, auditoimalla, strategisilla kyselyillä ja raportoinnilla. Näiden pohjalta tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet ja kehitetään toimintaa.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Henkilökohtaisen avun ja tukihenkilötoiminnan asiakkaiden palvelutarpeen arviointi on toteutettu jo viimeistään siinä vaiheessa, kun sosiaalitoimi (vammaispalvelut) on päättänyt myöntämään asiakkaalle henkilökohtaisen avun palveluita. Yleensä henkilökohtaisen avun palveluita myönnetään asiakkaan vapaa-ajan avustus tarpeisiin, mutta sosiaalityöntekijä on voinut kohdentaa henkilökohtaisen avun tai tukihenkilötoiminnan palvelun käytettäväksi tarkemmin yksilöityihin asioihin. Sosiaalityön tekemän henkilökohtaisen avun päätöksen puitteissa asiakas itse määrittelee, minkälaisiin asioihin hän haluaa avustusta. Palvelun tuottajana me huolehdimme, että asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioidaan ja niihin vastataan. Jos havaitsemme asiakkaan toimintakyvyssä muutoksia, varmistamme että tieto tavoittaa asiakkaan lisäksi mahdollisesti hänen yhteyshenkilönsä ja asiakkaalle palveluita myöntäneen sosiaalityöntekijän.

Asiakkaan palveluista laadittava suunnitelma/sopimus

Asiakkaan kanssa laadittu henkilökohtaisen avun tai tukihenkilötoiminnan palvelusopimus. Sopimuksessa asiakas ja palveluntuottaja sopivat yhteistyöstä, asiakkaan avustustarpeista, palvelun ajankohdista ja kuinka asiakas tekee tilauksensa (vakio tilaus tiettyihin ajankohtiin vai asiakas tekee tilauksen tarpeidensa mukaan yksittäisiin päiviin). Näin palvelusopimus sisältää myös asiakkaan palvelun suunnitelman.

Miten asiakkaan palvelusopimus laaditaan ja päivitetään?

Aspa Palvelut Oy:ssä asiakastyötä ohjaa yhdessä asiakkaan kanssa palveluista laadittava sopimus. Asiakkaan kanssa laadittu henkilökohtaisen avun palvelusopimus toimii perehdytysmateriaalina henkilökohtaisen avun työntekijöille. Palvelusopimuksessa olevat asiat perehdytetään asiakasta avustavalle työntekijälle.

Asiakkaan osallisuus korostuu: asiakas on mukana päättämässä omaa elämäänsä koskevista asioista ja saamansa palvelun muodoista ja sisällöistä. Asiakas kertoo, mikä on hänelle tärkeää ja millä tavalla hän haluaa itseään autettavan. Lisäksi sovitaan henkilökohtaisten avustajien perehdytyksestä asiakkaan antamiin tehtäviin (perehdyttääkö asiakas itse vai joku muu asiakkaan valitsema henkilö).

Sopimus laaditaan ennen asiakkuuden alkamista. Sopimuksen laadinnasta vastaa Ruskapolun johtaja ja koordinaattori. Sopimuksen laadintaan voivat osallistua, asiakkaan niin halutessa, asiakkaan läheiset tai muu asiakkaan kanssa sovittu henkilö. Sopimus tehdään kaksin kappalein, joista toinen jää asiakkaalle itselleen ja toinen palveluntuottajalle.

Sopimusta päivitetään kun asiakkaan palveluissa tapahtuu olennaisia muutoksia, kuten silloin, kun asiakkaan avustuksen tarve muuttuu terveydentilanteen muuttuessa tai hänelle on myönnettyjen palvelu tuntien määrä muuttuu.

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

Henkilökohtaisen avun palvelu tukee ja edistää henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Asiakas itse (ja/tai hänen läheisensä tai asioiden hoitaja) osallistuu aina oman palvelusopimuksensa laadintaan. Asiakkaan toiveet siitä, miten hän haluaa itseään autettavan, kirjataan hänen palvelusopimukseensa. Sopimukseen kirjataan, missä asioissa asiakas toivoo avustusta, ja miten avustuksen avulla tuetaan hänen mahdollisimman itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista.

Henkilökohtaisen avun palvelussa asiakkaan itsemääräämisoikeus korostuu, vammaisen henkilön itsenäinen elämä edellyttää riittäviä tukitoimia ja palveluita, hänen toivomallaan tavalla toteutettuna. Henkilökunnan palaverissa ja kehittämissäpäivissä Aspa-kodin johtaja ja koordinaattori valmentaa henkilökuntaa kunnioittamaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Henkilökunta saa koulutusta henkilökeskeisestä toimintatavasta mallista ja sen juurtumista henkilökunnan asenteisiin ja työotteeseen seurataan systemaattisesti. Henkilökeskeinen tapa työskennellä on jokaisen työntekijän henkilökohtaisella vastuulla.

Palvelut viedään asiakkaan kotiin, jolloin asiakkaan kodin kunnioittaminen ja asiakkaan oikeus elää oman näköistään elämää korostuvat.

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

Kaikkien työntekijöiden vastuulla on nostaa havaitsemansa epäasiallinen kohtelu heti esille ja selvittelyyn. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus Aspa-kodin johtajalle tai tilaajakunnan johtavalle vi-
ranhaltijalle, 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.

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.

Ruskapolulla ei ole käytössä rajoitustoimenpiteitä. Jos asiakas on vaaraksi itselleen tai muille, noudatamme velvollisuuttamme ilmoittaa viranomaisille (hätilmoituksen tekeminen hätäkeskukseen, yhteys asiakkaan sosiaalityöntekijään) ja kyseistä henkilön palveluun liittyvät tapaamiset toteutamme parityöskentelynä.

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.

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 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 Ruskapolun palautelaatikkoon tai antaa suullisesti, jolloin Ruskapolun 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.

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. Ruskapolun johtaja käy palauteraportin läpi työkokouksessa. Ruskapolun 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 vastuhenkilölle 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

Anu Hakamaa, Ruskapolun johtaja

Yhteystiedot: anu.hakamaa@aspa.fi, 040 5277325

Sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

VAKEHYVA

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue. Potilas- ja sosiaaliasiavastaava

Vantaa:

arkisin klo 8-16

puh. 09 41910230, Miikkael.liukkonen@vakehyva.fi

Osoite: Asematie 10 A, 2. krs, 01300 Vantaa

Neuvontaa puhelimitse, henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Kerava:

Sosiaaliasiavastaava

Puhelinajat:

maanantai klo 12.00-15.00

tiistai, keskiviikko, torstai klo 9.00-12.00

Puh. 0400 277 087

sosiaaliasiavastaaja@sosiaalitaito.fi

Huomaathan, että sähköposti ei ole tietoturvallinen väylä, ja siksi sen käyttöä ei voida suositella arkaluonteisten tietojen lähettämiseen.

LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE

sosiaali- ja potilasasiavastaava

Eva Peltola ja Terhi Willberg

Puh. 029 1515838

Neuvontaa puhelimitse. Jätä soittopyyntö ma klo 10-12, ti, ke ja to klo 9-11 välisenä aikana. Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Käyntiosoite:

Kirkkojärventie 4

(Espoon keskuksen yhteispalvelupiste). Käynnistä tulee sopia etukäteen.

Postiosoite:

PL 220,

02070 ESPOON KAUPUNKI

sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Jos haluat lähettää salattua sähköpostia Espoon, Kauniaisten, Kirkkonummen, Hangon ja Raaseporin sosiaali- ja potilasasiamiehelle, käytä salassa pidettävissä asioissa suojattua sähköpostia. Se tapahtuu niin, että kirjoitat selaimen <https://turvaposti.luvn.fi>(ulkoinen linkki)/ tai klikkaa linkkiä ja rekisteröit siellä palveluun oman sähköpostiosoitteesi. Sen jälkeen palveluun tunnistautuminen tapahtuu henkilökohtaisella linkillä, joka lähetetään sähköpostiosoitteeseesi.

HELSINGIN SOSIAALIASIAVASTAAVAT:

Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden nettisivuilla on linkit, joista pääsee suoraan lähettämään viestin tai soittopyynnön sosiaaliasiamiehille. Verkkooasiointi vaatii tunnistautumisen.

Sosiaaliasiaavastavien neuvonta:

Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki

PL 6060 00099 Helsingin kaupunki

Sähköpostiosoite: sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi

Puh. 09 3104 3355, ma-to klo 9-11

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat:

Sari Herlevi, Ninni Purmonen, Taru Salo ja Teija Tanska.

PIRKANMAAN HYVINVOINTIALUE

Ota yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan puhelimitse, kirjeitse, sähköpostitse tai verkkoasioinnin kautta.

Sosiaaliasiavastaavien sähköpostiosoitteet asiointikunnittain näkyy Pirkanmaan hyvinvointialueen nettisivuilla:

Tampere

Sosiaaliasiavastaavat: Sanna Juurakko, 0408004187 ja Taija Mehtonen 0408004186

Ma-to klo 9-11

sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Verkosta löytyy myös luottamuksellinen sähköinen yhteydenottolomake.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista:

Ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan

Jos valituksesi yritykselle ei tuota toivomaasi tulosta, ota yhteyttä maistraattien kuluttajaneuvontaan. Kuluttaja-oikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa.

Kuluttajaneuvonnan tehtävät

Kuluttajaneuvonnan puhelinnumero: 029 505 3050 (ma, ti, ke ja pe 9-12 sekä to klo 12-15)

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

Puheluiden hinta (mpm/pvm)

Sähköinen yhteydenotto

Voit asioida kuluttajaneuvonnan kanssa sähköisellä yhteydenottolomakkeella tai sähköpostilla. Neuvoja vastaa sähköiseen yhteydenottoon noin viiden työpäivän kuluessa. Vastauksen saat pää-sääntöisesti puhelimitse. Soitto tulee 029-alkuisesta numerosta tai soittajana saattaa näkyä ”tunte-maton numero”.

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

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

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Henkilökohtaisen avun palvelua toteutetaan siten, että tilaajan asettamat sisältö- ja laatuvaatimukset täyttyvät. Yhtiö tasolla palvelujohto ohjeistaa palvelutoiminnan täyttämään viranomaisvaatimukset ja valtakunnalliset ohjeistukset ja suositukset. Palveluiden perustana on palvelusopimus, missä sovi-taan asiakkaan kanssa missä asioissa tämä tarvitsee apua. Asiakas määrittelee itse, mitä apua hän henkilökohtaiselta avustajalta odottaa. Asiakkaalle palvelun myöntänyt oma sosiaalityöntekijä on voinut asettaa myönnetuille henkilökohtaisen avun tunneille tietyt käyttötarkoitukset ja näitä pyritään noudattamaan asiakkaan kanssa. Sosiaalityöntekijä voi esimerkiksi määrittää, että henkilökohtaisen avun palvelut on tarkoitettu avustamiseen työtoiminnassa, päivätoiminnassa tai asiakkaan omaan vapaa-aikaan. Tämän tarkempia määritelmiä ei yleensä palvelun myöntävältä taholta tule. Asiakas itse määrittelee mitä apua hän tarvitsee ja näin edistetään hänen fyysistä, psyykkistä, kognitiivista tai sosiaalista toimintakykyä.

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.

Sopimuksessa ja arjen työssä mahdollistetaan asiakkaan tutut tavat, mieltymykset, omat rutiinit. Ruskapolun henkilökohtaisen avun työntekijät avustavat asiakasta tämän oman näköisen elämän toteuttamiseen. Häntä avustetaan terveellisten ja toimintakykyä ylläpitävien ja parantavien elämäntapojen toteutumisessa, kuten asiakas toivoo.

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

Hygieniäkäytännöt

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

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

Ruskapolulle on nimetty hygieniavastaava, joka vastaa Ruskapolun hygieniiohjeistuksista ja opastaa muuta henkilöstöä hygieniasioissa. Lisäksi hän huolehtii, että tarpeelliset suojaus- ja hygieniatarvikkeet toimistollamme (esim. suojakäsineet, käsidesi, pesunesteet) ovat helposti kaikkien saatavilla. Hyvään hygieniaan kuuluu tehokas käsihygienia, aseptinen työjärjestys, tarttumapintojen ja työympäristön puhtaanapito ja ohjeenmukainen suojainten käyttö. Korujen ja rakennekynsien käyttö on työtehtävissä kielletty.

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

Ruskapolun toimistotilojen siivousohjelman laatimisesta vastaa Aspa-koti Perhoslehdon ohjaaja, Hely Rae. Siivousohjelma löytyy henkilökunnan sinisestä palveluiden toteutuskansiosta.

Henkilökohtaisen avun palvelussa asiakas vastaa itse kodissaan tarvittavista hygieniatarvikkeista. Jos asiakkaan avustamiseen sisältyy asiakkaan fyysistä avustamista pukeutumisissa tai WC- ja suihkukäynnillä, tulisi asiakkaan itse huolehtia hygieniatuotteiden (pesunesteiden, käsidesien ja suojakäsineiden) hankinnasta. Jos henkilökohtaiseen avustamiseen sisältyy kodinhoidollisia tehtäviä, tulee asiakkaan huolehtia siivouksessa tarvittavien välineiden ja suojavarusteiden hankinnasta. Asiakas itse määrittelee miten usein ja kuinka hän kotiaan haluaa siivottavan.

Terveyden- ja sairaanhoito sekä lääkehoito

Ruskapolun asiakkaat ovat julkisten terveystietopalveluiden piirissä.

Henkilökohtaisen avun palveluissa ei toteuteta lääkehoitoa. Avustustehtäviin voi liittyä lääkkeen antaminen asiakkaalle luonnollista tietä jos asiakas itse kykenee selkeästi osoittamaan avustajalle, minkä lääkkeen hän haluaa ottaa. Avustaja toimii tällöin liikuntarajoitteisen asiakkaan ns. käsinä ja jalkoina. Henkilökohtainen avustaja ei voi koskaan vastata asiakkaan lääkehoidosta. Kohtauksellisiin sairauksiin annettavat lääkkeet, kuten epilepsialääkkeet, voi henkilökohtaisen avustaja asiakkaalle antaa, jos hän on saanut lääkkeen antamiseen perehdytyksen. Perehdytyksen lääkkeen antamiseen henkilökohtainen avustaja saa joko asiakkaalta itseltään tai hänen lääkehoidostaan vastaavalta taholta, esim. asiakkaan palveluasumisen henkilöstöltä.

Ruskapolun toimiston tiloista löytyvät hätäensiapuohjeet ja pelastusviranomaisten yhteystiedot. Ohjeet löytyvät asiakkaiden yhteistilan (Aspa-koti Perhoslehdon asiakkaiden pääasiallisessa käytössä olevat tilat) keittiön seinältä, missä sijaitsevat myös sammutuspeite ja vaahtosammutin. Aspa-kodin johtaja vastaa tietojen päivittämisestä.

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.

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

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.

Edellä kuvattu vaatimus palvelunantajien yhteistyöstä liittyy Ruskapolun henkilökohtaisen avun asiakkaiden mahdollisiin asumispalveluihin. Henkilökohtaisen avun palvelun sisältö ja toteutustapa on asiakkaan itsensä määrittämää. Henkilökohtainen avustaja tekee yhteistyötä muiden palveluntarjoajien kanssa asiakkaan pyynnöstä ja määrittelemällä tavalla.

Asiakkaan palveluiden alussa sovitaan asiakkaan ja tämän verkoston kanssa minkälaista yhteistyötä henkilökohtainen avustaja, henkilökohtaisen avun koordinaattori ja tämä muu palveluntarjoaja tekevät. Henkilökohtaisen avun palvelussa monialainen yhteistyö on tärkeässä roolissa, jos henkilökohtaista avustajaa tulee perehdyttää esim. asiakkaan lääkehoidon avustustehtäviin tai apuvälineellä tapahtuvaan siirtymisessä avustamiseen.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Ruskapolun asiakasturvallisuudesta vastaa Ruskapolun johtaja. Henkilöstö on keskeinen tekijä palveluiden laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa ja palveluiden kehittämisessä. Ruskapolulla tehdään 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 henkilöstöstä.

Jokaisen asiakkaan avustamiseen liittyvät turvallisuusasiat huomioidaan ja sovitaan yksilöllisessä asiakkaan palvelua koskevassa sopimuksessa.

Ruskapolun johtaja päivittää pelastussuunnitelman ja toimintaohjeet, jotka palo- ja pelastusviranomaiset hyväksyvät. Erityistilanteisiin varautuminen ja niiden ohjeistus on kirjattu Turvallisesti työssä-oppaassa ja asiakastietojärjestelmässä (esim. asiakaskohtaiset kotikäyntiöihin liittyvät turvallisuusohjeet). Poistumisturvallisuusohjeet ovat henkilöstön ja asiakkaiden nähtävillä. Työvuorossa olevat työntekijät vastaavat asukkaiden asuntojen ja Ruskapolun 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. Pelastusviranomainen huolehtii palotarkastusten suorittamisesta, Ruskapolun johtaja huolehtii tarkastuksen sopimisesta, oman paikkakunnan ohjeen mukaisesti. Ruskapolun 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

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

Ruskapolun toimitilojen ja työolosuhteiden terveellisyydestä vastaa johtaja. Jokainen Ruskapolun työntekijä huolehtii työympäristön siisteydestä, viihtyisyydestä ja turvallisuudesta. Aspa Palveluiden työterveyshuolto tekee säännöllisesti työpaikkaselvityksiä, minkä yhteydessä tarkistetaan myös toimitilan ja työpisteet työterveellisyyden näkökulmasta. Myös Ruskapolun vuosittaisen riskien arvioinnin yhteydessä arvioidaan toimitilojen ja asiakastyön terveellisyysvaikutukset, ja jos jotain haittaa ilmaantuu, laaditaan sen vähentämiseksi tai poistamiseksi suunnitelma ja toimenpiteet.

Henkilöstö

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

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, luvassa/sopimuksessa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Henkilöstömitoituksessa huomioidaan viranomaisvaatimukset, tilaajan ostopalvelusopimuksen asettamat vaatimukset, osaamisvaatimukset ja asiakkaiden avun ja palvelun tarve.

Aspa-kodin mitoitus: Aspa-koti Ruskapolulle ei ole viranomaisten vaatimia mitoitusvaatimuksia.

Henkilöstö:

1 Ruskapolun johtaja (Sosionomi AMK)

1 koordinaattori (Lähihoitajan perustutkinto)

2 vakinaisessa työsuhteessa olevaa henkilökohtaista avustajaa (ei sosiaali- tai terveydenhuoltoalan tutkintoa).

Henkilökohtaisten avustajien työvuorot on suunniteltu asiakkaiden palveluntarpeiden mukaisesti. Työvuorot sijoittuvat klo 7-21 välille arkena ja viikonloppuisin.

Henkilökohtaisen avun koordinaattori työskentelee arkisin klo 8.30-14 välillä. Koordinaattori sijoittaa henkilökohtaisen avun työntekijöitä asiakkaiden avustustehtäviin. Jos asiakas tilaa henkilökohtaisen avustajan samalle tai seuraavalle päivälle, avustajan saamisessa voi olla hankaluuksia. Asiakkaita kehoitetaan tekemän tilaus hyvissä ajoin. Jos avustajaa ei pystytä asiakkaalle järjestämään, suositellaan asiakasta olemaan yhteydessä muihin henkilökohtaisen avun palveluita välittäviin firmoihin.

Ruskapolun johtaja huolehtii oman työaikansa jakamisesta hallinnollisiin ja muihin Ruskapolun tehtäviin. Ruskapolun johtajan vastuulla on myös Aspa-koti Perhoslehdon johtaminen. Johtaja käyttää työaikaansa vain poikkeuksellisissa tilanteissa hallinnollisten töiden lisäksi muihin Ruskapolun tehtäviin.

Määräaikaisten sijaisten hankinnassa noudatetaan yhtiön rekrytointiprosessia ja lyhytaikaisten sijaisten hankinnasta on olemassa yksikkökohtaiset käytännöt. Sijaisten hankinnasta vastaa henkilökohtaisen avun koordinaattori.

Poikkeustilanteissa henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistus: Ruskapolun jo olemassa olevaan sijaisreserviin ollaan yhteydessä ja tiedustellaan mahdollisuudesta tehdä töitä Ruskapolulla. Mahdollisia uusia sijaisia haastatellaan ja perehdytetään. Kesälomasijaiset palkataan joka tapauksessa kesäksi, ja kesätyön aloittamista voidaan aikaistaa tai jatkaa vielä kesälomakauden yli. Ruskapolun johtaja on yhteydessä läheisiin, samalla seudulla oleviin Aspa-koteihin ja miettivät yhdessä mahdollisia työntekijän siirtymisiä kodilta toiseen ja yhteisen sijaistarpeen ratkaisua.

Henkilöstön rekrytointin periaatteet

Ruskapolun johtaja vastaa rekrytointiprosessista. Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimus, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajan oikeudet ja velvollisuudet. Tämän lisäksi palvelua tuottavalla yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista tiedotetaan niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille. Rekrytoinnissa noudatetaan yhtiön hallintosääntöä ja muita työsopimuksen tekoon liittyviä ohjeita ja työntekijöille määriteltyjä työnkuvia.

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

Ruskapolun henkilökohtaisen avun palvelussa asiakas itse esittää toiveensa liittyen avustajansa ominaisuuksiin ja hänen toiveidensa mukainen avustaja pyritään löytämään. Hyvällä perehdyttämällä tiedotetaan työtavat ja työhön liittyvät odotukset. Asiakas tai tämän edustaja perehdyttää henkilökohtaisen avustajan avustustehtäviinsä.

Aspan 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 suositelijoiden kokemuksia. Alle 18-vuotiaiden kanssa työskenteleviltä tarkistetaan rikosrekisteriote.

Sosiaali- ja terveystalain 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 terveystalain palveluissa.

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 terveystalain palveluissa. Vammaisten pariin työhön hakeutuvalla **velvoite tulee vuoden 2025 alussa.**

- Työnantajalla on velvollisuus pyytää rikosrekisteriote, kun työnantaja ottaa työntekijän tai vi-
ranhaltijan työhön, joka kestää yhteensä yhden vuoden aikana vähintään kolme kuukautta.
- Lisäksi työnantajalla on oikeus pyytää rikosrekisteriotetta nähtäväksi enintään kolme kuu-
kautta 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 tehtävässä.
- 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 päivityksestä. 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 Ruskapolun 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 avustustarpeisiin perehdyttämisen vastuu on koordinaattorilla ja asiakkaalla itsellään. Asiakas on oman avustuksensa työnjohtaja ja näin myös perehdyttäjä.

Sijaisten ja keikkatyöntekijöiden perehdyttäminen tapahtuu sekä Ruskapolun johtajan että koordinaattorin toimesta sijaisuuteen tai keikkatyöhön tarvittavassa laajuudessa. Opiskelijoiden perehdytys tapahtuu Ruskapolun johtajan ja opiskelijan työpaikkaohjaajan toimesta sovitulla tavalla.

Ruskapolun johtajan perehdyttämisestä vastaa palvelupäällikkö, joka nimeää Ruskapolun 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 koulutus- ja kehittämisen suunnitelma, joka tukee yhtiön strategiaa ja muuttuvia osaamisvaatimuksia. Koulutus- ja kehittämisen suunnitelmalla varmistetaan henkilöstön osaaminen ja tasalaatuinen työ asumispalvelutyössä. Tavoitteena on kehittää kokonaisvaltaisesti henkilöstön osaamista ja sitä kautta myös työ hyvinvointia. Koulutus- ja kehittämisen suunnitelman laatimisesta ja toteutumisesta vastaa henkilöstöpäällikkö.

Lisäksi koulutusta suunnitellaan Aspa-kodin tasolla. Aspa-kodin henkilöstön koulutuksen suunnittelu tapahtuu toimintasuunnitelman avulla. Henkilöstön täydennyskoulutus- ja kehittämisen suunnitelma 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

Ruskapolku toimii Vantaalla Aspa Säätiön omistamassa rivitalo- ja vuokrahuoneistossa. Ruskapolun toimitiloissa ei asu asiakkaita. Toimitiloissa on henkilökunnan tilat ja siellä on myös Aspa-koti Perhoslehdon asiakkaiden yhteistila ryhmätoimintaa varten. Ruskapolun asiakkaat eivät käytä Aspa-koti Perhoslehdon asiakkaiden tiloja. Asiakkaat asuvat itsenäisesti eri puolilla pääkaupunkiseutua, osa omistusasunnoissa ja osa vuokra-asunnoissa.

Yhteistiloissa on olohuone, keittiö, kylpyhuone/WC ja sauna.

Yhteistilojen suunnittelussa on huomioitu turvallisuus, viihtyminen ja kodikkuus.

Työntekijöiden tilat sijaitsevat yhteistilan yhteydessä. Työntekijöillä on käytössä kolme toimistohuonetta WC ja koko rivitalo- ja vuokrahuoneisto käytössä.

Piha-alueiden turvallisuudesta ja viihtyvyydestä vastaavat ohjaajat, Katja Laurila ja Esa Laine-Seilola.

Teknologiset ratkaisut

Ruskapolun henkilökohtaisen avun vakinaisilla työntekijöillä on käytössä matkapuhelimet, joissa on sovellus Domacare-asiakastietojärjestelmään.

Ruskapolun toimitiloissa ei ole tilojen valvontaan liittyviä kameroita tai valvontalaitteita. Paloturvallisuuteen liittyen on palovaroitin ja vaahtosammutin. Ruskapolun johtaja vastaa vaahtosammuttimen huollosta, korjauksista ja käytön perehdytyksestä.

Asiakkaan oman kodin turvallisuuslaitteista, niiden huollosta ja mahdollisista häiriötilanteisiin varautumisesta vastaa asiakas itse tai tämän mahdollinen asumispalveluyksikön henkilöstö.

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 Ruskapolun henkilökohtainen avustaja, jos asiakas näin on avustajaa ohjeistanut. Henkilökohtaisen avun tilaajan sääntökirjan mukaan avustus voi sisältää itsehoidollisia toimenpiteitä kuten verensokerin mittausta, verenpaineen mittausta tai katetrointia, jotka avustettava henkilö voisi tehdä itse, mikäli hänellä ei olisi vammasta tai sairaudesta johtuvia toimintarajoitteita. Edelleen sääntökirja ohjaa, että avustaja voi tehdä toimenpiteitä, jos avustettava henkilö pystyy ohjaamaan häntä näiden tekemisessä. Vastuu on tällöin avustettavalla henkilöllä ja näin myös vastuu kyseisten laitteiden hankinnasta, käytöstä ja huoltamisesta. Asiakas tai tämän asioita hoitava taho vastaa laitteiden turvallisesta ja käyttöohjeen mukaisesta käytöstä, oikeasta asennuksesta ja käyttökoulutuksesta muille käyttäjille. Sääntökirjan mukaan henkilökohtainen apu ei ole pääosin hoitoa, hoivaa eikä valvontaa. Asiakas tai tämän asioita hoitava taho vastaa laitteiden turvallisesta ja käyttöohjeen mukaisesta käytöstä, oikeasta asennuksesta ja käyttökoulutuksesta muille käyttäjille. Lisäksi lääkehoitoa ei voi toteuttaa ilman lääkehoidon koulutusta. Ruskapolun henkilökohtaisen avun työntekijöillä ei ole lääkehoidon koulutuksia ja näin ollen heillä ei ole lupaa lääkehoidon toteuttamiseen ja lääkinällisten laitteiden käyttöön. Eli laki lääkinällisen laitteiden aiheuttamien vaaratilanteiden ilmoittamisesta, https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/vaatumukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen, ei velvoita Ruskapolun henkilökuntaa. Henkilökohtaisen avun työntekijä voi avustaa asiakastaan tekemään ilmoituksen vaaratilanteesta Fimean verkkosivuilla, jos tämä niin haluaa.

Asiakkaan palveluita koskevassa sopimuksessa käydään läpi, mitä laitteita, tarvikkeita tai apuvälineitä asiakkaalla on käytössä, ja kuka perehdyttää henkilökohtaisen avustajan näiden käyttöön.

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.

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 salassapitotoumus. 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. Henkilökohtaisen avun palvelussa asiakastietojärjestelmään kirjataan vain avustustyössä tarvittavat välttämättömät tiedot. Näitä on esim. asiakkaan osoite ja mahdollinen ovikoodi, kohtauk-

selliset sairaudet ja yhteyshenkilö / yhteistyötaho. 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, yksikön johtaja ohjeistaa ja auttaa asiakasta tarkastuspyynnön tekemisessä. Kirjaamisen toteutumista ja tapaa seurataan satunnais tarkastuksilla.

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. Aspa-kodin johtajan vastuulla on huolehtia Aspa-kodin henkilökunnan riittävästä osaamisesta tietoturva- ja tietosuoja-asioissa sekä järjestelmäosaamisessa. 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-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 Aikio, emilia.aikio@aspa.fi puh. 040 821 1943

tietosuojavastaava@aspa.fi

9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

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

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

Omaevalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omaevalvontasuunnitelma pidetään Aspa-kodilla julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omaevalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omaevalvontasuunnitelman *sijainti ilmoitetaan* yhteistilojen ilmoitustaululla. Omaevalvontasuunnitelma julkaistaan myös Aspa-kodin verkkosivuilla.

Ruskapolun omaevalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä Lauhatien toimitilan keittiön pöydällä ja lisäksi se on nähtävänä PALSE-portaalissa ja Aspa Palveluiden verkkosivuilla. Näistä paikoista myös asiakkaat voivat tutustua omaevalvontasuunnitelman sisältöön.

Toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omaevalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omaevalvontasuunnitelmaa tarkistetaan aina päivitystarpeen ilmetyä ja päivitykset julkaistaan viiveettä. Päivittämisessä ja julkaisemisessa huomioidaan palveluissa, niiden laadussa ja asiakasturvallisuudessa tapahtuvat muutokset. Henkilökunta on perehdytetty ilmoittamaan omaevalvontasuunnitelmasta vastaavalle henkilölle, jos muutostarpeita havaitaan. Omaevalvontasuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan Aspa-kodin johtajan ja palvelupäällikön kanssa kuukausikeskustelussa ja IMS-laadunhallintajärjestelmästä. Henkilöstön palaverissa tehdään huomioita omaevalvonnan toteutumisesta ja mahdollisista poikkeamista sekä muutoksista. Nämä tiedot tuodaan esille palvelupäällikön ja Aspa-kodin johtajan kuukausikeskusteluissa. Myös Aspa-kodin johtajan ja palvelupäällikön välisessä kk-keskustelussa havaitut omaevalvontasuunnitelman poikkeukset tai muutokset tuodaan henkilökunnan viikkopalaveriin, ja näin käydään keskustelua poikkeamien korjaamiseksi ja päätetään tarvittavista muutoksista. Nämä poikkeamat ja muutokset lisätään omaevalvontasuunnitelman seurannan selvitykseen, joista johdetaan julkaisu vähintään neljän kuukauden välein hyvinvointialueen nähtäväksi.

Omaevalvontasuunnitelmapohjan ja yhtiötason toimintaohjeiden päivittämisestä vastaa Aspa Palveluiden laatupäällikkö.

10 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 Ruskapolun johtajan ja palvelupäällikön keskustelussa ja samalla sovitaan toimenpiteistä, seurannasta ja aikatauluis-ta. Ruskapolulla poikkeamiin puututaan heti.

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

Ruskapolun toiminnan riskien ja kehitystarpeiden arvioinneissa on noussut esiin henkilöstön yksin työskentelyyn liittyvät riskit. Henkilöstön yksintyöskentelyn turvaamiseen on pyritty löytämään ratkaisuja ja kokeiltu erilaisia toimenpiteitä. Tähän ei kuitenkaan vielä ole löytynyt toimivaa ratkaisua ja kehitystyö tämän osalta vielä jatkuu.

Toinen, lähes vuosittainen, kehittämistarve on ollut asiakaspalautteiden saaminen. Asiakkaamme tarvitsevat paljon tukea palautteenannon toteutuksessa. Erilaista tukea olemme järjestäneet vuosien varrella ja tähän asiaan täytyy edelleen vuosittain panostaa.

Tähän kirjataan Aspa-kodin kehittämistarpeet. Ne voivat olla esim. toimintasuunnitelman tavoitteita, omavalvonnassa esiin nousseita seikkoja, erilaisten kyselyiden ja palautteiden kautta nousseita kehittämisen teemoja.

Omavalvontaa toteutamme itsearvioinneilla, raportoinneilla, poikkeamien käsittelyn ja laatumittareiden avulla. Omavalvonnan havaintojen, asiakaskokemuksen ja muiden palautekanavien kautta saatujen tietojen pohjalta kehitämme toimintaamme jatkuvan parantamisen mallin mukaisesti. Tiedotamme touko-elokuun 2024 omavalvonnan seurantahavainnoista ja toimenpiteistä ulkoisesti.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa Aspa-kodin johtaja.

Paikka ja päiväys _____

Allekirjoitus _____

LIITTEET

Aspa Palveluiden omavalvontaohjelma IMS: <https://aspa.ims.fi/servlet/StandardServlet?action=document&view=level&id=310>

Valviran määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatisesta ja seurannasta. <https://aspa.ims.fi/servlet/StandardServlet?action=document&view=document&id=2209>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 719/2023 <https://aspa.ims.fi/servlet/StandardServlet?action=document&view=document&id=2231>