

OMAVALVONTASUUNNITELMA
ASPA-KOTI SIMPUKKA



SISÄLLYS

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	3
2 PALVELUT, TOIMINTA-AJATUS JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	5
3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	7
4 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA.....	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	13
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	19
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	24
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	30
9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITÄMINEN.....	31
10 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	32

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Aspa Palvelut Oy Y-tunnus 1998395-9

Osoite Turkhaudantie 5, 00700 Helsinki

Puhelin 0800 302 003

Palveluyksikkö

Nimi Aspa-koti Simpukka

Osoite Iljuodontie 3 A 27, 00990 Helsinki

Puhelin 040 717 2735

Postinumero 00990 Postitoimipaikka Helsinki

Palveluyksikön johtaja /vastuhenkilö Antonia Coll-Makkonen

Puhelin 044 736 8398 Sähköposti antonia.coll-makkonen@aspa.fi

Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoineen Helsinki

Hyvinvointialue Helsinki

Kenelle palveluita tuotetaan

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen liikuntavammaisille, aivovammaisille, apua ja tukea ympärivuorokautisesti tarvitseville. 10 asiakasta.

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta 17.2.2006

Palvelu, johon lupa on myönnetty Yksityisen, ympärivuorokautisen toiminnan harjoittaminen

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohdat 29.11.2012

Rekisteröity palveluala Ympäri vuorokautinen palvelu

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat (esim. ateriala-, pesula-, annosjakelu-, siivouspalvelu) Everon, Yliopiston apteekki, Hyvän Hoidon Palvelut, OnVire, MediPower, Avarn securitas vartiointipalvelu, Feelia ateriapalvelu

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden? (Miten käytännössä laatu ja turvallisuus palveluyksikössä varmistetaan.) Ostopalveluista on selkeä sopimus ja olemme tiiviissä yhteistyössä ostopalvelujen tuottajien kanssa. Oman havainnointimme lisäksi pyydämme palautetta asiakkailta. Ongelmien ilmetessä otamme välittömästi yhteyttä ostopalveluiden tuottajiin. Yliopiston apteekista tulevat annosjakelupussit tarkistetaan yksikössä kahdesti ja mahdolliset lääkepoikkeamat raportoidaan välittömästi.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Ei

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

Valviran määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta 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>

2 PALVELUT, TOIMINTA-AJATUS JA TOIMINTAPERIAATTEET

Palvelut

Aspa-koti Simpukassa tuotetaan ympärivuorokautista palveluasumista liikuntavammaisille sekä aivovammaisille tai apua, ohjausta sekä tukea tarvitseville aikuisille.

Asiakkaat tarvitsevat tukea, ohjausta ja konkreettista apua päivittäisissä toiminnoissa; lääkehoidon toteuttamisessa, hygieniassa, siirtymisissä, liikkumisessa, kodinhoidossa, asioinneissa ja terveyden ylläpidossa. Avuntarpeet ovat yksilöllisiä ja päivittäisiä. Käytämme toiminnassamme kuntouttavaa työtettä ja osallistamme asiakkaita heidän elämäänsä koskeviin asioihin, jolla pyrimme omalta osaltamme pitämään asiakkaidemme toimintakykyä yllä mahdollisimman pitkään osallistamalla asiakkaitamme tekemään sen, mihin he kykenevät. Tarvittaessa ohjauksen ja tuen avulla. Erilaiset virike-toimintahetket joko ohjaajien tai asiakkaiden vetäminä luovat yhteisöllisyyttä ja tuovat sisältöä arkeen. Myös sesongin mukaisten juhlahyphien viettäminen on osa Simpukan toimintaa.

Asiakkaiden on mahdollista saada tukea ja apua ympärivuorokautisesti. Avuntarpeet on kirjattu jokaisen asiakkaan palvelujen toteuttamissuunnitelmaan (pato) ja DomaCare asiakaskirjausjärjestelmän tehtäviin on kirjattu asiakkaiden kanssa sovitut säännölliset käynnit. Säännöllisten käyntien lisäksi asiakkailla on kutsunappi, jonka avulla he saavat yhteyden ohjaajaan ympäri vuorokauden ja nopeasti. Asiakkaista pidetään huolta,

Toimintamme perustuu sekä kutsujen (kutsulaitejärjestelmän) kautta että sovittuihin käynteihin asiakkaidemme kautta. Meillä toimintamme keskiössä on asiakaskeskeisyys ja asiakkaan osallisuus. Jokaisen ohjaajan vastuulla on toimia toimintaohjeiden mukaan esim. työvuoron alkaessa käydään läpi DomaCaresta valmiiksi merkatut työtehtävät, kalenteri ja keskustelu osio. Vuoron vaihtuessa pidetään hetken raporttiaika. Joka tiistai tai torstai on ohjaajien työpalaveriaika, jossa käydään läpi ajankohtaisia asiakkaita ja kehitetään toimintaamme.

Aspa-koti Simpukka sijaitsee Itä-Helsingissä, Vuosaarella

Toiminta-ajatus

Aspa-kotimme toiminta-ajatus on tarjota itsenäistä elämää edistäviä palveluja apua ja tukea tarvitseville henkilöille, erityisesti vammaisille. Tavoitteenamme on varmistaa, että asiakkaamme saavat yksilöllisiä palveluja, jotka vastaavat heidän tarpeitaan, sekä edistää heidän yhdenvertaisuuttaan ja täyttä osallisuuttaan yhteiskunnassa. **Aspa-koti Simpukassa** tarjoamme tuettua asumista ja ympärivuorokautista palveluasumista aikuisille vammaisille. Asiakkaamme tarvitsevat tukea, ohjausta ja konkreettista apua päivittäisissä toiminnoissaan, kuten lääkehoidossa, hygieniassa, siirtymisissä ja

kodinhoidossa. Käytämme kuntouttavaa työtettä, joka kannustaa asiakkaita osallistumaan aktiivisesti omaan elämäänsä ja tekemään sen, mihin he kykenevät. Avuntarpeet dokumentoidaan huolellisesti palvelujen toteuttamissuunnitelmaan (PATO) ja DomaCare-asiakaskirjausjärjestelmään. Asiakaskeskeisyys ja asiakkaan osallisuus ovat toimintamme peruskiviä, ja jokaisen ohjaajan vastuulla on toimia määriteltyjen toimintaperiaatteiden mukaan. Jatkuva kehittäminen on meille tärkeää, ja työpalavereissa käsittelemme ajankohtaisia asioita sekä asiakkaidemme tarpeita, jotta voimme parantaa palvelujamme ja tukea asiakkaitamme entistäkin tehokkaammin.

Toimintaperiaatteet

Aspa-kodin toimintaa ohjaavat arvot ovat henkilökeskeisyys, turvallisuus, kunnioitus, yhdenvertaisuus sekä osallisuus. Arvot ohjaavat ja tukevat toteuttamaan toiminnassamme asiakkaan mahdollisimman täyttä osallisuutta.

Nämä arvot ohjaavat ja tukevat meitä toteuttamaan toiminnassamme asiakkaan mahdollisimman täyttä osallisuutta. Pyrimme luomaan turvallisen ympäristön, jossa jokainen asiakas voi kokea itsensä turvalliseksi, tärkeäksi ja arvostetuksi, ja jossa heidän tarpeensa otetaan huomioon kaikessa toiminnassamme. Arvojemme mukaisesti kannustamme asiakkaitamme osallistumaan aktiivisesti omaan elämäänsä ja päätöksentekoonsa, mikä edistää heidän hyvinvointiaan ja elämänlaatuaan.

Toimintamme periaatteena on asiakkaan asumisen ja elämänhallinnan tukeminen, ohjaus ja avustaminen yksilöllisten tarpeiden ja asiakkaan kanssa yhdessä laaditun suunnitelman pohjalta. Asiakaspalvelussa noudatamme henkilökeskeistä toimintatapaa. Palvelun keskiössä on asiakas: hänen vahvuuksiensa tunnistaminen ja tukeminen, hänen oikeuksiensa ja eettisten arvojen toteutuminen arjessa.

Asumispalvelutyömme sekä kotiin vietävän palvelun (tuettu asuminen) tavoitteena on turvallinen oman näköinen elämä, jossa asiakas voi toteuttaa hänelle tärkeitä asioita. Tämä tarkoittaa, että kuuntelemme asiakkaidemme toiveita ja tarpeita sekä tarjoamme heille yksilöllistä tukea, joka mahdollistaa heidän itsenäisen elämänsä. Luomme ympäristön, jossa asiakas voi osallistua päätöksentekoon omasta elämästään, ja joka tukee hänen henkilökohtaisia tavoitteitaan.

Palvelumme perustuvat kuntouttavaan työotteeseen, jossa korostamme asiakkaan omia voimavaroja ja vahvuuksia. Varmistamme, että jokainen asiakas saa tarvitsemansa avun päivittäisissä toimintoissaan, kuten itsestä huolehtimisesta, sosiaalisissa suhteissa ja itsenäisyyden kehittämisessä.

Lisäksi tarjoamme mahdollisuuksia yhteisölliseen toimintaan ja sosiaaliseen vuorovaikutukseen, jotka ovat olennaisia osia mielekkästä elämästä. Näin voimme tukea asiakkaitamme elämään elämää, joka on täynnä merkitystä ja sisältöä, ja jossa he voivat kokea itsensä arvostetuiksi ja kuulluiksi.

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.

3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omaavonntasuunnitelma on laadittu Aspa-kodin johtajan ja henkilökunnan yhteistyönä. Asiakkailta, heidän läheisiltään ja henkilöstöltä kerätty tai muuten saatu palaute otetaan huomioon omaavonntasuunnitelmaa laadittaessa. Suunnitelmassa kuvataan Aspa-kodin toimintaa ja omaavonntaa mahdollisimman yksityiskohtaisesti, jotta suunnitelman ohjaavuus toteutuu. Omaavonntan 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 omaavonntan suunnittelusta ja seurannasta vastaava johtaja:

Antonia Coll-Makkonen, antonia.coll-makkonen@aspa.fi

Tämän omaavonntasuunnitelman laadintaan ovat osallistuneet:

Simpukan johtaja Antonia Coll-Makkonen sekä ohjaajat työpalaveri keskusteluiden sekä kehittämisspäivien yhteydessä.

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

Omaavonntasuunnitelmaa on laadittu keskustelujen kautta työpalaverissa ja kehittämisspäivillä.

4 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omaavonntasuunnitelman ja omaavonntan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei niitä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omaavonnta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskinhallinnan avulla varmistetaan henkilöstön yhdenmukaiset toimintatavat asiakasturvallisuuden vahvistamiseksi. Omaavonntan käytännön toteuttamisessa ja sen onnistumisessa asiakastyössä on oleellista henkilöstön sitoutuminen omaavonntaan ja ymmärrys Aspa-kodin omaavonntan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista.

Omaavonntasuunnitelmassa kuvatun 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

Miten varmistetaan henkilöstön omavalvonnan osaaminen ja sitoutuminen jatkuvaan omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan?

Henkilöstö käy säännöllistä keskustelua omavalvonnasta työpalavereissa, omavalvonnan merkityksestä sekä tavoitteista. Uudet työntekijät perehdytetään perusteellisesti omavalvontasuunnitelman sisältöön sekä käytäntöihin heti työsuhteen alkaessa.

Henkilöstöä pidetään ajan tasalla omavalvonnan muutoksista ja päivityksistä säännöllisellä viestinnällä. Johtaja seuraa omavalvonnan toteutumista yksikössä yhdessä henkilöstön kanssa. Henkilöstölle annetaan säännöllistä palautetta heidän toiminnastaan ja siitä, kuinka hyvin he noudattavat omavalvontasuunnitelmaa. Lisäksi työntekijöitä kannustetaan itsearviointiin ja avoimeen keskusteluun mahdollisista kehityskohdista.

Henkilöstön sitoutumista voidaan lisätä osallistamalla heitä omavalvontasuunnitelman kehittämiseen ja päivittämiseen. Kun henkilöstö tuntee olevansa osa prosessia, he ovat todennäköisemmin sitoutuneita sen noudattamiseen. Sitoutumista vahvistetaan mm tunnustamalla hyvää omavalvontatyötä. Henkilöstön käyttöön annetaan selkeät ja helposti saatavilla olevat ohjeet, jotka auttavat heitä toteuttamaan omavalvontaa käytännössä. Materiaalit auttavat ymmärtämään omavalvontasuunnitelman vaatimukset ja niihin liittyvät käytännöt.

Miten omavalvontasuunnitelman ja siihen tehtävien päivitysten asianmukainen toteutuminen varmistetaan palveluyksikön päivittäisessä toiminnassa?

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan aktiivisesti ja säännöllisesti. Tämä sisältää viikoittaisia tai kuukausittaisia työpalavereja, joissa arvioidaan suunnitelman mukaisia käytäntöjä ja toimintojen toteutumista. Tällöin työpalaverit keskittyvät vain omavalvontasuunnitelman arviointiin.

Kaikki havainnot, toteutuneet epäkohtia ja tehdyt toimenpiteet dokumentoidaan huolellisesti. Säännölliset raportit laaditaan ja käsitellään työpalavereissa, joissa keskustellaan myös mahdollisista kehityskohteista.

Uudet työntekijät perehdytetään välittömästi omavalvontasuunnitelmaan, ja kaikkia työntekijöitä rohkaistaan osallistumaan täydennyskoulutuksiin.

Asiakkailta ja henkilöstöltä saatu palaute kerätään systemaattisesti ja sitä käytetään omavalvontasuunnitelman kehittämiseen. Kehittämiskohteet huomioidaan suunnitelman päivityksissä, ja tarvittavat muutokset pyrimme täyttämään nopeasti.

Omavalvontasuunnitelmaa tarkastellaan ja päivitetään säännöllisesti, esimerkiksi vuosittain tai tarpeen mukaan. Tällöin varmistetaan, että suunnitelma on ajan tasalla ja vastaa muuttuvia tarpeita ja vaatimuksia.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne *kriittiset työvaiheet*, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet.

Esihenkilön vastuulla on *perehdyttää* henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista.

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

Kaikilla Aspa-kodin työntekijöillä on velvollisuus perehtyä kodin *turvallisuusohjeisiin* ja noudattaa niitä sekä huolehtia työympäristön turvallisuudesta omalta osaltaan. Työsuojeluorganisaatio on ohjeistanut työturvallisuuteen liittyvät asiat. Aspa-kotiin on laadittu *pelastussuunnitelma* ja *"Turvallisesti työssä" -ohjeistus*, joissa on yksityiskohtaisesti kuvattu Aspa-kodin turvallisuusasiat, riskitekijät ja toimintaohjeet.

Aspa-kodin johtaja vastaa vuosittain (toukokuun loppuun mennessä) tehtävästä oman Aspa-kotinsa *vaara- ja haittatekijöiden tunnistamisesta ja riskien arvioinnista* yhdessä työntekijöiden kanssa. Riskien arvioinnissa henkilöstö keskittyy havaittujen epäkohtien ja riskien poistamiseen. Kerran vuodessa tapahtuvan arvioinnin lisäksi *riskejä arvioidaan jatkuvasti arjen toiminnassa*. Työntekijä, joka työssään havaitsee riskin tai vaaratilanteen, jossa palvelu ei toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti, on velvollinen raportoimaan siitä viipymättä Aspa-kodin johtajalle. Aspa-kodin johtaja ryhtyy välittömiin toimiin riskin poistamiseksi ja yhdessä henkilöstön kanssa kehittää toimintakäytänteitä. Toimenpiteistä tiedotetaan työkokouksissa, asukaskokouksissa, asiakkaiden läheisille ja tarvittaessa yhteistyökumppaneille.

Riskienhallinnan työnjako

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

Aspa-kodilta poikkeamat ilmoitetaan Aspa Palveluiden toimintakäsikirjan (IMS) raportteihin

Asiakastyön poikkeamat: https://aspa.ims.fi/servlet/StandardServlet?action=reportx&show_report_template=13&template_level=1

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: Simpukan henkilökunnan toimiston ilmoitustaululta

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

Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

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

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

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

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

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoitus tehdään ilmoituslomakkeelle viipymättä, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai uhan. Lomake löytyy Aspa Palvelut Oy:n laatukäsikirjasta (IMS) Toiminnan toteutus/ Asiakastyö/ <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 käsitleminen ja korjaavat toimenpiteet

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

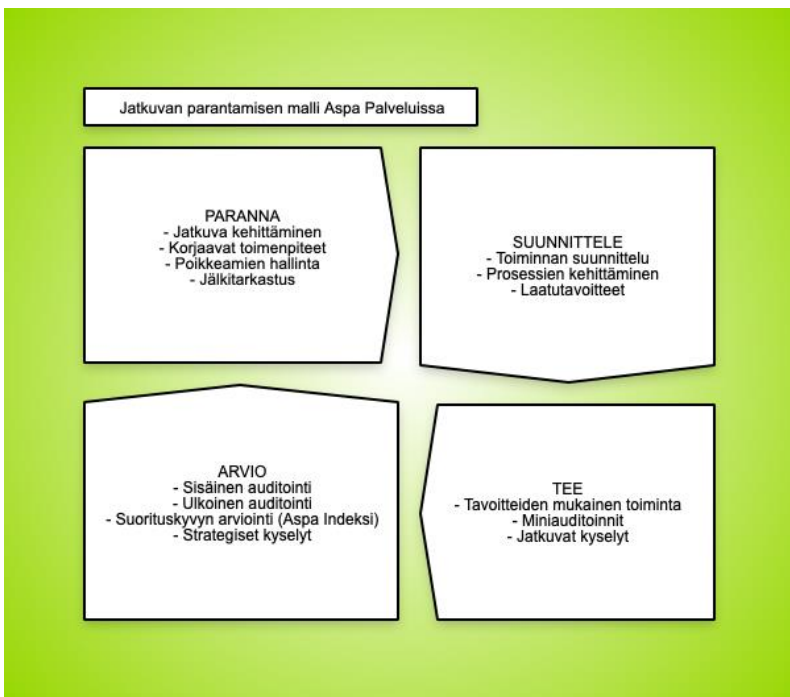
Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Aspa-kodin johtaja informoi viipymättä palvelupäällikköä tapahtuneen haittatapahtuman tai vaara- tai uhkatilanteen jälkeen. Aspa-kodin johtaja vastaa tilanteen käsittelystä viipymättä asianosaisten kesken ja muun henkilöstön kanssa. Käsittelyyn kuuluu keskustelu työyhteisössä työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa läheisen kanssa. Asiasta tiedotetaan

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

Laatupoikkeamien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyssä määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat tapahtuman ja tilanteiden juuri-syiden 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, auditoinnilla, strategisilla kyselyillä ja raportoinnilla. Näiden pohjalta tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet ja kehitetään toimintaa.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

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

Asiakkaan kanssa tehdään palvelun alkaessa toimintakyvyn ja palvelutarpeen arviointi, joka tehdään toimintakykymittarin avulla. Palvelutarpeen mittaaminen tehdään yhdessä asiakkaan kanssa ja siihen voi, hänen halutessaan, osallistua myös hänen läheisensä tai laillinen edustajansa. Toimintakykyä mitataan säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa palvelun toteutumista arvioitaessa ja aina, kun hänen tilanteessaan tapahtuu muutos. Näin voidaan arvioida palvelun vaikuttavuutta. Toimintakyvyn arvioinnissa esiin nousseet tarpeet toimivat yhdessä laadittavan suunnitelman perustana.

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

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

Asiakkaan palveluista laadittava suunnitelma

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

Miten asiakkaan palvelusuunnitelma laaditaan ja päivitetään?

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

Asiakkaan osallisuus korostuu: asiakas on mukana päättämässä omaa elämäänsä koskevista asioista ja saamansa palvelun muodoista ja sisällöistä. Suunnitelmaa laadittaessa keskitytään asiakkaan voimavaroihin ja vahvuuksiin. Asiakas kertoo, mikä on hänelle tärkeää ja millä tavalla hän halua itseään autettavan. Lisäksi sovitaan yhteistyöhön liittyvistä vastuukysymyksistä, esim. lääkähoidossa tukeminen tai yhteistyö edunvalvojan kanssa.

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

Kun asiakas on aloittanut palveluissa, suunnitelma tarkastetaan ensimmäisen kerran kolmen kuukauden kuluessa. Suunnitelmaa tarkennetaan tarvittaessa. Jatkossa omaohjaaja ja asiakas arvioivat suunnitelmaa tarpeen mukaan, aina hänen tilanteensa muuttuessa ja kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

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

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

Miten varmistetaan, että Aspa-kodin henkilöstö tuntee asiakkaan palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Selkeä dokumentointi: Varmistamme, että palvelusuunnitelma on ajantasainen, selkeästi kirjattu ja dokumentoitu, jotta henkilöstö voi helposti tarkistaa sen yksityiskohdat tarpeen vaatiessa. Henkilöstö veloitetaan perehtymään asiakkaan palvelujen toteuttamissuunnitelmiin, sen sisältöön ja tavoitteisiin, toimimaan sen mukaisesti ja todentamaan päivittäiskirjauksilla suunnitelman toteutumista. Käymme läpi viikoittaisissa työkokouksissa ja kehittämisspäivillä sekä tarvittaessa, palvelusuunnitelmien täyttämistä, ohjeistusta ja ajantasaisuutta. Domacareen nousee palvelujen toteuttamissuunnitelmasta tavoitteet, joita klikkaamalla pääsee arvioimaan tavoitteiden toteutumista. Info kenttään kirjataan suunnitelmasta nousevat tärkeimmät asiat esim. toimintakyky. Asiakkaiden jääkaapin päällä on asiakkaiden perustietolomake ja palvelujentoteuttamissuunnitelma, josta asiakas pystyy itsekin tarkistamaan suunnitelmansa nopeasti.

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

Asiakkaan palveluiden toteuttamissuunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Asiakas itse (ja/tai hänen läheisensä) osallistuu aina suunnitelman laadintaan. Palvelussa tuetaan ja vahvistetaan asiakkaan

itsenäistä elämää, osallisuutta 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. Asiakasta tuetaan osallistumaan itseään koskevaan päivittäiskirjaukseen ja tavoitteiden toteutumisen seurantaan.

Asiakasta ja hänen oikeuksiaan, mielipiteitään ja kotiaan kunnioitetaan ja hänet kohdataan tasavertaisena henkilönä. Aspa-kodin ohjaaja ohjaa ja tukee asiakasta rakentamaan merkityksellistä, omaa elämää, asiakkaan omia voimavaroja vahvistaen. Tämä on jokaisen työntekijän henkilökohtaisella vastuulla. Aspa-kodin johtaja huolehtii ja varmistaa, että henkilöstö toimii henkilökeskeisen toimintatavan periaatteiden mukaisesti.

Asiakaskokemusta seurataan monipuolisesti ja systemaattisesti eri menetelmien avulla, jotta voimme varmistaa palvelumme laadun ja asiakastyytyväisyyden. Toteutamme asiakaskyselyitä vähintään kaksi kertaa vuodessa, joissa kerätään palautetta asiakkailtamme palveluista ja heidän kokemuksistaan. Asiakaspalautetta kerätään myös päivittäisessä asiakastyössä, ja reklamaatioiden käsittely on tärkeä osa tätä prosessia; reklamaatiot dokumentoidaan ja analysoidaan säännöllisesti, ja niiden perusteella tehdään tarvittavia muutoksia toimintaan. Lisäksi saamme asiakaskokemuspalautea myös asukastoimikunnan kautta.

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 määräajassa. 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.

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

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

Aspa-koti Simpukassa ei ole rajoitteita käytössä.

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.

Miten asiakkaan osallisuudesta huolehditaan arkipäivässä?

Asiakkaan osallisuudesta huolehditaan arkipäivässä aktiivisesti varmistamalla, että hänellä on mahdollisuus osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon ja päivittäisiin toimintoihin. Asiakkaat ovat keskeisessä roolissa oman palvelujentoteuttamissuunnitelman laatimisessa, ja heidän toiveensa otetaan huomioon kirjaamalla toiveet suunnitelmaan. Päivittäisessä vuorovaikutuksessa kuuntelemme asiakkaiden mielipiteitä, ja heitä rohkaistaan ilmaisemaan itseään ja osallistumaan yhteisten toimintojen suunnitteluun, kuten asukastoimikuntaan tai viriketoimintoihin. Asukaspalaverissa ja muissa keskusteluissa asiakkailla on mahdollisuus antaa palautetta ja vaikuttaa yksikön toimintaan. Lisäksi itsenäisyyttä ja itsemääräämisoikeutta tuetaan kaikissa arjen tilanteissa, jotta asiakkaat voivat tehdä omia päätöksiä ja vaikuttaa omaan elämäänsä. Näin varmistamme, että asiakas on osallisena ja hänen näkemyksensä huomioidaan päivittäisessä toiminnassa.

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

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

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

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

Omaisille järjestetään omaisten tapaamisia, (esim. omaisten iltoja), Aspa-kodin käytännön mukaisesti. Aspa-koti Simpukassa järjestetään omaisten ilta kerran vuodessa. Simpukan asiakkaat ovat mukana suunnittelussa sekä toteutuksessa omien voimavarojensa sekä halunsa mukaan.

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

Tiedolla johtamisen prosessi



Asiakas- ja henkilöstökokemuksen tulosten käsittely Aspa Palvelut Oy:ssä

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

Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja

Aspa-kodin johtaja

Yhteystiedot: Antonia Coll-Makkonen, 044 736 8398, antonia.coll-makkonen@aspa.fi

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista



<https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-tiedot-ja-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasia-vastaava>

Sosiaaliamiehen yhteystiedot ja palvelut on järjestetty Helsingissä sosiaali- ja potilasasiavastavan toimesta. Jos asiakas on tyytymätön samaansa sosiaali- tai terveydenhuollon palveluun, hoitoon tai kohteluun, tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan, voi asiakas, hänen omaisensa tai läheisensä ottaa yhteyttä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan. Palvelu on maksutonta, ja he neuvovavat muun

muassa muistutusten tekemisessä, oikeusturvaan liittyvissä kysymyksissä ja asiakkaiden oikeuksien edistämisessä.

Helsingin sosiaali- ja potilasasiavastaavia ovat muun muassa Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo, Teija Tanska, Katariina Juurioksa ja Anders Häggblom. Heihin voi ottaa yhteyttä sähköpostitse osoitteessa **sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi** tai soittamalla numeroon **09 310 43355** (ma-to klo 9–11).



<https://www.keusote.fi/palveluhakemisto/sosiaali-ja-potilasasiavastaava/>

Sosiaaliasiamiehen ja sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa asiakkaita heidän oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä varhaiskasvatuksessa. Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavat **Susanna Honkala (puh. 040 807 4756, susanna.honkala@keusote.fi)** ja **Anne Mikkonen (puh. 040 807 4755, anne.mikkonen@keusote.fi)** palvelevat Hyvinkäällä, Järvenpäässä, Mäntsälässä, Nurmijärvellä, Pornaisissa ja Tuusulassa. He tarjoavat neuvoja ja avustavat esimerkiksi muistutusten, kanteluiden ja valitusten tekemisessä, mutta eivät tee päätöksiä tai ota kantaa hoitoratkaisuihin.

Yhteydenotot voivat tapahtua puhelimitse, sähköpostitse, kirjeitse tai turvapostin kautta. Lisäksi asiakasvastaanotot järjestetään tarvittaessa ajanvarauksella hyvinvointialueen tiloissa.



<https://www.luvn.fi/fi/meilla-asiakkaana/tietopyynnot-ja-muut-asiakkaan-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiavastaava>

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat tarjoavat maksutonta neuvontaa asiakkaille, omaisille, läheisille ja yhteistyötahoille. He neuvovat potilaslain sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa, tiedottavat asiakkaan oikeuksista ja avustavat tarvittaessa muistutusten tekemisessä. Vaikka he eivät ota kantaa hoitoa antavan yksikön tai henkilökunnan toimintaan, he opastavat asiakkaita saattamaan asiansa vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.

Länsi-Uudenmaan sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen ja Terhi Willberg. Heihin voi ottaa yhteyttä puhelimitse numerossa **029 151 5838** neuvonta-aikoina (ma klo 10–12, ti-to

klo 9–11), tai sähköpostitse osoitteessa **sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi**. Salassa pidettävissä asioissa käytetään suojattua sähköpostia, joka on saatavilla osoitteessa <https://turva-posti.luvn.fi>.

Kuluttajaneuvonta tarjoaa apua kuluttajille ja yrityksille kuluttajaoikeudellisten ongelmien ja riitatilanteiden selvittämisessä. Neuvonta pyrkii edistämään sovintoratkaisua osapuolten välillä tarjoamalla ohjeita ja sovittelua. Kuluttajaneuvonnan palveluissa ei kuitenkaan tehdä sitovia päätöksiä tai ratkaista riitoja, vaan neuvonta auttaa molempia osapuolia löytämään yhteisymmärryksen.

Kuluttajaneuvonnan tavoitteena on tarjota ohjeita ja ratkaisuehdotuksia, joiden avulla erimielisyydet voidaan sopia ilman virallisia valituksia tai oikeudenkäyntejä. Jos sovintoa ei saavuteta, kuluttajaneuvonta voi opastaa kuluttajaa viemään asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.



KULUTTAJANEUVONNAN PUHELIN-PALVELU

Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15.

☎ [09 5110 1200](tel:0951101200)

🔗 [Konsumentrådgivning.på svenska](#)

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 yhteisillassa tai harrasteryhmiä. Yhteisöllisen toiminnan avulla lisätään asiakkaiden arkeen mielekästä tekemistä ja luodaan mahdollisuus asiakkaiden keskinäisen vertaistuen ja sosiaalisten suhteiden syntymiselle.

Asumispalvelun 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 yksiköidellisten tarpeiden mukaisesti ja työtä toteutetaan kuntouttavalla, henkilökeskeisellä työtavalla, asiakkaan voimavarat ja vahvuudet huomioon ottaen.

Ohjaajan päivittäiset kirjaukset tukevat ja arvioivat asiakkaan palvelua koskevan suunnitelman tavoitteita. Omaohjaaja huolehtii suunnitelman tarkistamisesta ja päivittäisestä. Arvioinnin apuna käytetään Rai Cha – toimintakykymittaria. Suunnitelmaa tarkastetaan aina, kun asiakkaan tuen tai avun tarpeessa tapahtuu muutoksia ja vähintään kerran vuodessa. Asiakas osallistuu aina suunnitelman laadintaan ja arviointiin.

Ravitsemus

Ravinto, ruokailu ja tapakulttuuri

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

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Aspa-kodin ruokalistat suunnitellaan ravitsemussuosituksen mukaisesti ja huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset.

Asiakkaiden ruokailu ja avustaminen tapahtuu heidän tarpeidensa mukaisesti. Aamupala tarjotaan asiakaslähtöisesti ja joustavasti noin klo 8–10, lounas klo 12 sisältäen päiväkahvin, päivällinen klo 16 ja iltapala noin klo 18.30.

Asiakkaat osallistuvat ruoanlaittoon sovitusti, ei säännöllisesti. He saattavat osallistua esim. salaatin valmistamiseen. Tällöin henkilökunta pitää huolen/ ohjeistaa hyvästä hygieniasta. Päähän hiuspähine ja käsiin käsineet, esiliinan käyttö myös.

Aspa-kodissa on käytössä neljän viikon ruokalista, jonka henkilökunta suunnittelee yhdessä asiakkaiden kanssa ja se perustuu yleisiin ravintosuosituksiin sekä asiakkaiden toiveisiin.

Asiakkaalla on mahdollisuus avustettuna valmistaa ateriat myös omassa asunnossaan. Ruokailu on mahdollista joko Aspa-kodin yhteisessä ruokailutilassa tai asiakkaan omassa kodissa. Ruoka-ajat ovat päiväohjelman mukaiset, mutta asiakas voi tarvittaessa nauttia aterian myös muuna aikana sopimalla siitä.

Aspa-kodissa seurataan asiakkaiden ravitsemustilaa ja ruuan ja nesteiden nauttimista tarvittaessa sekä yksilöllisesti. Poikkeamat ja huomiot kirjataan asiakastietojärjestelmään. Asiakkaan

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

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

Hygieniakäytännöt

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

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

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

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

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

Pyykkihuolto

Simpukan yhteistilan kodinhoitohuoneessa on pyykinpesukone. Jos asiakas haluaa pestä pyykkiä yhteistilan pesukoneessa, kuuluu pesuaine hintaan. Koneen käytöstä peritään pieni maksu ja maksuun kuuluu pesuaine. Asiakkaiden vaatteet pestään aina omassa koneellisessaan ja vaatteiden pesuohjeiden mukaisesti. Likaisia pyykkejä lajitellaan käytetään suojakäsineitä. Likaiset ja puhtaat pyykkiä pidetään erillään. Vuodevaatteet vaihdetaan vähintään viikoittain tai tarvittaessa useammin. Siivoustekstiilit pestään erikseen yhteistilan pesukoneessa.

Hygieniakäytännöt

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

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

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

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

Ympäristön puhtaanapidossa tärkeää on jätteiden ja pyykin huolellinen käsittely. Jätteet ja roskat kuljetetaan joka työpäivä jätteiden keräilyyn, jonne jäte lajitellaan. Aspa-kodin johtaja valvoo Aspa-kodin hygieniavoimavarojen noudattamista. Asiakkaiden asuntojen siivous toteutetaan sopimuksen palvelukuvauksen mukaisesti ja jos sellaista ei olisi, sovitaan yksilöllisesti. Henkilöstö auttaa, ohjaa ja tukee asiakasta siivouksessa, tarpeen mukaan. Siivousvälineet hankkii asiakas itse. Pesuaineet hankkii asiakas itse, jos pyykkiä pestään hänen kotonaan.

Siivoussuunnitelman laatimisesta vastaa hoiva-avustaja Sheno Hassan, suunnitelma on löydettävissä ohjaajien toimiston kaapissa olevasta ”suunnitelmat” kansista”

Terveyden- ja sairaanhoito

Aspa-kodin asiakkaat ovat julkisten terveystaloiden piirissä. Terveystaloiden toteutuminen sovitaan asiakkaan kotikunnan kanssa palveluiden alkaessa. *Asiakkaan palvelua koskevassa suunnitelmassa* sovitaan asiakkaan ohjauksen, tuen ja avustamisen tarpeesta näiden palvelujen käyttämisessä. Suunnitelmassa huomioidaan suun terveydenhoito ja kiireetön sekä kiireellinen terveydenhoito. Omaohjaaja avustaa ja toimii tarvittaessa yhteyshenkilönä terveydenhuollon palveluiden järjestämisessä/tilaamisessa/vastaanotoilla. Omaohjaajan ollessa vapailta tai lomalla, avustavat muut ohjaajat.

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

Aspa-kodista löytyvät hätäensiapuohjeet ja pelastusviranomaisten yhteystiedot viranomaiskansioista ja päivittämisestä vastaa sekä johtaja että vastaava ohjaaja.

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

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

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

Asiakkaita tuetaan itsehoitoon ja autetaan ja ohjataan pitkäaikaissairauksien hoidossa ja oireiden tunnistamisessa. Asiakkaita autetaan ja tarvittaessa ohjataan huolehtimaan erilaisista mittauksista ja kontroleista. Näistä menettelyistä sovitaan tarkemmin asiakkaan palvelua koskevassa suunnitelmassa.

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa: Vuosaaren hyvinvointikeskus +asiakkaiden oma mahdollinen erikoissairaanhoito.

Lääkehoito

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

Aspa-kodin henkilöstön lääkehoidon osaamista pidetään yllä säännöllisellä koulutuksella ja testauksella (ProEdu). Käytössä on näyttöihin perustuva lupakäytäntö. Lääkeluvat myöntää ostopalvelulääkäri, samoin hän tarkistaa ja hyväksyy lääkehoitosuunnitelman.

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

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.

Asiakkaiden asioissa tehdään yhteistyötä eri tahojen kanssa, kuten päivätoimintapaikkojen, henkilökohtaisten avustajien, sosiaalityöntekijöiden, terapeuttien ja läheisten kanssa. Yhteyttä pidetään myös terveysasemille tarpeen mukaan, mutta vähintään kerran vuodessa.

Kuntien ja hyvinvointialueiden kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä, jotta asiakkaat saavat sopimusten mukaisia ja heille parhaiten sopivia palveluja.

Aspa Palveluilla on oma yhteiskehittämisen työpaja, jossa kehitetään yhdessä alueen toimijoiden kanssa palveluja, jotka parantavat asiakkaiden ja heidän läheistensä hyvinvointia.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Aspa-kodin asiakasturvallisuudesta vastaa Aspa-kodin johtaja. Henkilöstö on keskeinen tekijä palveluiden laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa ja palveluiden kehittämisessä. Aspa-kodissa tehdään Aspa-kodin johtajan toimesta, yhdessä henkilöstön kanssa, vuosittain riskikartoitus. Riskikartoituksen perusteella toteutetaan ehkäisevät toimenpiteet ja mahdollisesti tarvittavat korjaavat toimenpiteet kartoituksessa esiin havaittujen epäkohtien parantamiseksi. Palveluntuottajalla on ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille ja ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä.

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

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

Henkilöstön palo- ja pelastuskoulutukset ja -harjoitukset järjestetään yhteistyössä pelastusviranomaisten kanssa sovitulla tiheydellä. Henkilöstöllä on voimassa oleva ensiapukoulutus. Pelastusviranomaisen huolehtii palotarkastusten suorittamisesta, Aspa-kodin johtaja huolehtii tarkastuksen sopimisesta, oman paikkakunnan ohjeen mukaisesti. Aspa-kodin johtaja huolehtii myös tarkastuspöytäkirjaan merkittyjen korjausten toimeenpanosta annetun määräajan sisällä.

Tartuntatautilain (2016 / 1227) mukainen 48 § työntekijän ja opiskelijan rokotussuojasta määrittää, että työskentely sosiaalihuollon ja terveydenhuollon toimintayksiköiden asiakas- ja potilastiloissa, joissa hoidetaan lääketieteellisesti arvioituna tartuntatautien vakaville seuraamuksille alttiita asiakkaita tai potilaita, saa käyttää *vain erityisestä syystä henkilöä, jolla on puutteellinen rokotussuoja*. Aspa Palvelut Oy suosittaa, että terveydenhuollon ja sosiaalihuollon ammattihenkilöt hankkivat Suomen terveysviranomaisten suosittelemat ja kansallisen rokotusohjelman mukaiset rokotukset. Rokotukset ehkäisevät ennalta tautien leviämistä ja edistävät ammattihenkilön oman terveyden lisäksi myös asiakasturvallisuutta.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

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

Kiinteistön omistaa Kiinteistö Oy Vuosaaren Simpukka ja isännöitsijänä toimii Jaani Wahlman. Huolto-toimenpiteistä vastaa Kiinteistöhuolto MAK Oy. Tilojen terveellisyyteen liittyvät toimenpiteet ja seuranta kuuluvat heille, mutta tarvittaessa myös Aspa-koti Simpukan henkilökunta reagoi havaitsemiinsa mahdollisiin riskeihin.

Riskejä seurataan vuosittain täyttämällä yksityiskohtaiset Vaarojen ja haittojen -arvionti-, seuranta- ja toimenpidesuunnitelmalomakkeet.

Henkilöstö

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

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

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

Aspa-kodin mitoitus luvassa/sopimuksessa: 0,79

Henkilöstö:

1 Aspa-kodin johtaja (lähihoitaja v.2000, sosionomi AMK; valmistuminen vuoden 2024 loppuun mennessä).

1 vastaava ohjaaja

6 ohjaajaa

1 avustava työntekijä (hoiva-avustaja)

Työtä tehdään 3 vuorossa, siten että henkilöstöä on paikalla

klo 7–15, vähintään 2 työntekijää

klo 15–21 vähintään 2 työntekijää

klo 20.45–07 1 työntekijä

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

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

Poikkeustilanteissa johtaja ja vastaava ohjaaja ovat tukena ja tarvittaessa apuna töiden organisoimisessa.

Henkilöstön rekrytointin periaatteet

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

Aspa-kodin asiakkaiden edustaja osallistuu mahdollisuuksien mukaan työntekijän rekrytointihaastat- teluun. Aspa-kodin johtaja tarkastaa hakijoiden ammattioikeudet ja rekisteritiedot. Hyvällä perehdy- tysohjelman mukaisella perehdyttämisellä tiedotetaan työtavat ja työhön liittyvät odotukset. Käytössä on koeaika, jonka aikana uusi työntekijä ja työnantaja arvioivat työn tavoitteiden ja toiveiden onnis- tumista.

Työntekijät työskentelevät pääsääntöisesti asiakkaiden kodeissa. Tällöin on otettava huomioon eri- tyisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointin haastattelukysymykset on laadittu sel- laisiksi, että tästä pystytään muodostamaan näkemys. Hyödynnämme myös suosittelijoiden koke- muksia. Alle 18-vuotiaiden kanssa työskenteleviltä tarkistetaan rikosrekisteriote.

Sosiaali- ja terveystalain 741/2023, 28 § mukaan *palveluntuottajalla on velvollisuus tar- kistaa 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 työnantaja- mallin 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 päiväyksestä. Palveluntuottaja tai muu henkilö, joka on tämän lain mukaan saanut rikosrekisteriotteen nähtäväksi, *ei saa ottaa siitä jäljennöstä*.

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

Perehdyttämisessä käytetään yhtiön perehdyttämisohjelmaa ja nk. Aspa-passia. Perehdyttämisohjelma on kattava ja Aspa-passin avulla seurataan perehdytyksen ja perehtymisen toteutumista. Aspa-kodin johtaja suunnittelee perehdytyksen aikataulun. Aspa-kodissa uuden työntekijän perehdytyksestä vastaa Aspa-kodin johtaja työsuhteeseen, henkilökeskeiseen toimintatapaan ja muihin toimintatapoihin liittyvien asioiden osalta. Arjen työn ja asiakkaiden asioiden perehdyttämisen vastuu on nimetyllä ohjaajalla.

Sijaisten ja keikkatyöntekijöiden perehdyttäminen tapahtuu sekä Aspa-kodin johtajan että työntekijöiden toimesta sijaisuuteen tai keikkatyöhön tarvittavassa laajuudessa. Opiskelijoiden perehdytys tapahtuu Aspa-kodin johtajan ja opiskelijan työpaikkaohjaajan toimesta sovitulla tavalla.

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 Simpukka toimii Vuosaarella, kerrostalossa, n.5 min päässä kauppakeskus Columbuksesta. Asiakkaiden asunnot, 10kpl, sijaitsevat kahdessa ensimmäisessä kerroksessa samassa rappussa. Asiakkaat asuvat Aspa-säätiön vuokralaisina ja heihin sovelletaan huoneenvuokralakia. Asukas hallinnoi itse vuokraamia tiloja eikä hänen asuntoonsa sijoiteta ketään, vaikka hän olisi pitkään poissa. Aukkaat kalustavat ja sisustavat itse (tai omatyöntekijän tai läheistensä avustamina) asuntonsa. He myös päättävät itse, ketä heillä vierailee ja milloin. Aukkaat noudattavat asumisessaan taloyhtiön sääntöjä.

Asiakkaiden asunnot, 10 kpl, sijaitsevat normaalissa asuinkerrostalossa Helsingin Vuosaarella. Yksi tuetun asumisen asiakas asuu hieman kauempana satelliittiasunnossa. Asiakkaan tullessa Aspa-koti Simpukkaan uutena asiakkaana, hän tekee vuokrasopimuksen asunnosta suoraan Aspa-säätiön kanssa. Kyky asua tavallisessa kerrostalossa on arvioitu ennen asiakkaaksi tuloa.

Yhteistila koostuu olohuoneesta ja ruokailutilasta. ja niiden käyttö on kaikille asiakkaille mahdollista. Yhteistilan säännöt ja käytön periaatteet on sovittu asiakkaiden kanssa yhdessä. Yhteistilassa järjestetään yhteisruokailut, mahdolliset asukastapahtumat, sekä siellä voi viettää yhteistä aikaa. Yhteistilasta löytyy pyykinpesukone, jota asukkaat voivat käyttää pyykkäämiseen, mikäli heiltä ei omaa konetta löydy. Henkilökunnan toimisto ja sosiaalitilat sijaitsevat myös yhteistilassa.

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

Piha-alueiden turvallisuudesta ja viihtyvyydestä vastaavat kiinteistöhuolto Mak.

Teknologiset ratkaisut

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

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

Aspa-kodin johtaja määrittää käyttöoikeudet järjestelmään, siinä laajuudessa kuin työtehtävät niitä edellyttävät. Aspa-kodin johtaja ja pääkäyttäjät vastaavat käyttöoikeuksien myöntämisestä ja pois-

tamisesta työntekijöille. Aspa-kodin johtaja ja asiakaskutsujärjestelmän nimetty pääkäyttäjä vastavat järjestelmään perehdyttämisestä ja valvovat ja seuraavat järjestelmän käyttämistä ja laitteiden toimimista.

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

Ohje häiriötilanteita varten: Kun tiedetään ettei hälytysjärjestelmä toimi, informoidaan asiakkaita asiasta ja pyydetään soittamaan puhelimella ja/tai sovitaan käynnit. Tarvittaessa seurataan useammin asiakkaan vointia. Ohjeita häiriötilanteisiin löytyy myös Valmius- ja varautumissuunnitelmasta, joka on yhteistilan eteisen ilmoitustaululla.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Everon, p. 020 792 0703

Lääkinnälliset laitteet

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

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

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

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

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

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

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

Apuvälineistä, terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa lääkähoidosta vastaava ohjaaja Katja Männikkö yhdessä Aspa-palveluiden asiantuntijasairaanhoitajan Mirva Thessmanin kanssa. Kokonaisuudesta vastaa myös Aspa-kodin johtaja Antonia Coll-Makkonen

Katja Männikkö, p. 044 569 8545 katja.mannikko@aspa.fi

Mirva Thessman p.044 794 5076 mirva.thessman@aspa.fi

8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

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

Asiakastiedot ovat salassa pidettäviä. Jokaisen työntekijän työsopimukseen on liitetty salassapitositoumus. Sen noudattaminen on työntekijän vastuulla. Vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus säilyy senkin jälkeen, kun työsuhde on päättynyt.

Asiakkaalle kerrotaan palvelusuhteen alkaessa, mitä tietoja hänestä kirjataan, miksi ja minne niitä kirjataan. Henkilörekisteristä on laadittu rekisteriseloste, jossa on kuvattu mm. henkilötietojen tallennus ja käyttötarkoitus. Asiakastietoja saa luovuttaa asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kirjallisella suostumuksella. Rekisteröidyllä asiakkaalla on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö tehdään kirjallisena. Aspa Palvelut Oy:llä on ohje ja lomakkeet tietojen tarkastamiseen, Aspa-kodin johtaja ohjeistaa ja auttaa asiakasta tarkastuspyynnön tekemisessä. Kirjaamisen toteutumista ja tapaa seurataan satunnaistarkastuksilla.

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

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

Aspa Palvelut Oy:llä on ohjeistus tietosuojaloukkauksen ilmoittamista ja käsittelyä varten.

Järjestelmien käyttöönoton yhteydessä käyttäjät koulutetaan järjestelmän toimittajan toimesta. Aspa Palvelut Oy tekee vuosittain koulutussuunnitelman, missä huomioidaan myös tietoturva- ja tietosuojakoulutukset sekä järjestelmäkoulutukset. 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.

Käytämme kirjauksiin DomaCare-asiakastietojärjestelmää.

Asiakkaalle mentäessä aloitetaan tehtävä Domacaresta ja ennen kuin tehtävä lopetetaan, tehdään kirjaus. Kirjaukset on tehtävä viipymättä ja asiakas osallistetaan kirjaukseen. Jokaisesta käynnistä on tehtävä kuittaus ja jokaisesta vuorosta on tehtävä väh. yksi kirjaus/ asiakas/ työvuoro.

Kirjaamista tehdään kolmessa vuorossa. Työntekijöiden on tiedettävä, että kaikki tärkeä on kirjattava ylös. Jokainen työntekijä on vastuussa siitä, että kirjaukset on tehty oikeaan aikaan ja asianmukaisesti.

Aspa-kodin johtaja sekä vastaava ohjaaja seuraavat kirjaamista säännöllisesti ja tuovat korjattavat ohjeistukset Simpukan viikottaiseen työpalaveriin.

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

Kyllä

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

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

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

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

Omaavontasuunnitelman julkisuus

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

Aspa-kodin ajantasainen omaavontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä

Yhteistilan käytävän seinältä.

Toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Henkilökunta on perehdytetty ilmoittamaan omavalvontasuunnitelmasta vastaavalle henkilölle, jos muutostarpeita havaitaan.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti ja kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelmaa tarkistetaan aina päivitystarpeen ilmetyä ja päivitykset julkaistaan viiveettä. Päivittämisessä ja julkaisemisessa huomioidaan palveluissa, niiden laadussa ja asiakasturvallisuudessa tapahtuvat muutokset.

Omavalvonnan seurannasta tehdään selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan vähintään neljän kuukauden välein. Tämä on tärkeä osa laadunvalvontaa ja Aspa-kodin säännöllistä raportointia.

Omavalvontasuunnitelmapohjan ja yhtiötason toimintaohjeiden päivittämisestä vastaa Aspa Palveluiden laatuapäällikkö.

11 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Jatkuva kehittäminen: asiakastyön kirjaaminen

Henkilökunnan kanssa on yhdessä käyty läpi muuttunut valvontalaki ja ilmoitusvelvollisuuteen liittyvät asiat. Heille on kerrottu uusista raportointivaatimuksista ja siitä, miten tärkeää on seurata omavalvontasuunnitelmaa jatkuvasti ja soveltaa sitä arjessa Aspa-kodissa. Tavoitteena on saada nämä uudet toimintatavat käyttöön käytännössä.

Omavalvonta kattaa muun muassa riskienhallintaprosessit, joissa käytetään apuna epäkohta-, poikkeama- ja läheltä piti -ilmoituslomakkeita. Lisäksi seurataan säännöllisesti asiakaskokemuksia, varmistetaan asiakkaiden osallisuus sekä tietoturvan ja tietosuojan toteutuminen. Myös asiakas- ja työturvallisuus ovat keskeisiä. Näiden asioiden seuraamiseen ja käsittelyyn on laadittu selkeät ohjeet, ja niitä käsitellään säännöllisissä kokouksissa.

Aspa-kodissa oman toiminnan ja omavalvonnan kehittäminen ja seuraaminen on osa päivittäistä työtä.

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 loka-kuussa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa Aspa-kodin johtaja.

Paikka ja päiväys Helsinki 15.10.2024

Allekirjoitus Antonia Coll-Makkonen

Antonia Coll-Makkonen



Versio: Hyväksyjä: Tuula Helle-Kuusjoki, 26.9.2024 15:21	3
---	---