

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA**SISÄLTÖ** (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

| | |
|---|--|
| 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1) | 2 |
| 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)..... | 2 |
| 3 RISKINHALLINTA (4.1.3) | 3 |
| 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3) | 6 |
| 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2) | 7 |
| 4.2.1 Palvelutarpeen arviointi..... | 7 |
| 4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma..... | 7 |
| 4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §) | Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty. |
| 4.2.2 Asiakkaan kohtelu | 8 |
| 4.2.3 Asiakkaan osallisuus..... | 10 |
| 4.2.4 Asiakkaan oikeusturva | 11 |
| 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3) | 12 |
| 4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta | 12 |
| 4.3.2 Ravitsemus..... | 14 |
| 4.3.3 Hygieniäkäytännöt..... | 15 |
| 4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito | 15 |
| 4.3.5 Lääkehoito | 16 |
| 4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa | 17 |
| 7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)..... | 17 |
| 4.4.1 Henkilöstö..... | 18 |
| 4.4.2 Toimitilat | 20 |
| 4.4.3 Teknologiset ratkaisut | 21 |
| 4.4.4 Terveystuonon laitteet ja tarvikkeet | 21 |
| 8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5) | 22 |
| 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA | 23 |
| 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5) | 24 |
| 11 LÄHTEET | 25 |
| TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE | 25 |

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

| | |
|--|--|
| Palveluntuottaja | |
| Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Aspa Palvelut Oy | Kunnan nimi: Valkeakoski |
| Palveluntuottajan Y-tunnus: 1998395-9 | Kuntayhtymän nimi: |
| | Sote -alueen nimi: |
| Toimintayksikön nimi Aspa-koti Omenapiha | |
| Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Valkeakoski, Painontie 1 37630 Valkeakoski | |
| Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tuettu asuminen 60 asiakasta, Palveluasuminen 19 asiakasta | |
| Toimintayksikön katuosoite Palveluasuminen : Painontie 1, 37630 Valkeakoski, Tuettu asuminen Valtakatu 9-11 lok 13, 37600 Valkeakoski | |
| Postinumero 37600 | Postitoimipaikka Valkeakoski |
| Toimintayksikön vastaava esimies Leena Tirkkonen | Puhelin 040 8475560 |
| Sähköposti leena.tirkkonen@aspa.fi | |
| Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut) | |
| Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 7.3.2017 | |
| Palvelu, johon lupa on myönnetty Asumispalvelu: tuettu asuminen ja palveluasuminen | |
| Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut) | |
| Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 20.5.2013 | Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 21.7.2010 |
| Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat | |
| Aspa Palveluilla ei ole alihankintana ostettuja palveluita. | |

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

| |
|---|
| Toiminta-ajatus Aspa Palvelut Oy edistää vammaisten ihmisten ja mielenterveyskuntoutujien yhdenvertaisuutta ja täyttä osallisuutta yhteiskunnassa ja heidän oman tahtonsa kuulumista ja toteutumista heitä koskevissa asioissa. Aspa-koti Omenapihassa tuotetaan tuettua asumista ja palveluasumista mielenterveyskuntoutujille. |
|---|

Asumispalvelutyö on asiakkaan asumisen ja elämänhallinnan tukemista, ohjausta ja avustamista yksilöllisten tarpeiden ja asiakkaan kanssa tehdyn asumispalvelusuunnitelman mukaan. Aspa-koti Omenapihassa toteutetaan asumispalvelua henkilökeskeisellä toimintatavalla.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

Aspa tarjoaa itsenäistä elämää edistäviä palveluja asumisessaan apua ja tukea tarvitseville henkilöille. Toiminnan tavoitteena on edistää vammaisten ihmisten ja mielenterveyskuntoutujien yhdenvertaisuutta ja täyttä osallisuutta yhteiskunnassa.

Asumispalvelu on asiakkaan asumisen ja elämänhallinnan tukemista, ohjausta ja avustamista yksilöllisten tarpeiden ja asiakkaan kanssa yhdessä laaditun asumispalvelusuunnitelman pohjalta. Palvelussa keskiössä on asiakas: hänen vahvuksiensa tunnistaminen ja tukeminen, hänen oikeuksiensa ja eettisten arvojen toteutuminen arjessa. Asumispalvelutyön tavoitteena on turvallinen, oman näköinen elämä, jossa asiakas voi toteuttaa hänelle tärkeitä asioita.

Palvelut viedään asiakkaan kotiin, missä hän saa tarvittavan tuen ja avun, asiakkaan osallistumisen yksilölliset kyvyt ja taidot huomioiden.

Palvelutoiminta perustuu tilaajan kanssa tehtyihin sopimuksiin ja niissä asetettuihin vaatimuksiin. Toimintaa ohjaavat lakien ja viranomaismääräysten vaatimukset.

Hyvinvoiva ja motivoitunut henkilöstö on sitoutunut arvojemme mukaiseen toimintaan. Vahvistamme henkilöstön hyvinvointia mm. koulutuksen, osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien avulla.

Aspan toiminta perustuu palvelutoiminnan jatkuvaan kehittämiseen ja parantamiseen.

3 RISKINHALLINTA

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskinhallinnan avulla varmistetaan henkilöstön yhdenmukaiset toimintatavat asiakasturvallisuuden vahvistamiseksi.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskien ennalta ehkäiseminen tapahtuu tunnistamalla mahdolliset riskit ja ne kriittiset työvaiheet, jossa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen uhkaavat vaarantua. Riskinhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

Aspa Palveluissa asiakkaan yksilöllinen asumispalvelusuunnitelma sisältää asiakkaan erityistarpeiden, tarvittavien apuvälineiden ja toimintatapojen yksilöllisen suunnittelun ja sopimisen.

Asiakastyöhön liittyvät riskit ja huomiot kirjataan Hilikka-asiakastietojärjestelmään.

Jokaisen työntekijän vastuulla on perehtyä asiakastietoihin ennen asiakastyön aloittamista.

Jokaisella Aspa-kodin työntekijällä on velvollisuus perehtyä kodin turvallisuusohjeisiin ja noudattaa niitä sekä huolehtia työympäristön turvallisuudesta omalta osaltaan. Työsuojeluorganisaatio on ohjeistanut työturvallisuuteen liittyvät asiat. Jokaisesta Aspa-kodista löytyy oma pelastussuunnitelma ja Turvallisesti työssä-ohjeistus, joissa on yksityiskohtaisesti kuvattu oman Aspa-kodin turvallisuusasiat, riskitekijät ja toimintaohjeet.

Palveluesimies vastaa vuosittain (marraskuun 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 välittömästi palveluesimiehelle. Palveluesimies ryhtyy välittömiin toimiin riskin poistamiseksi ja yhdessä henkilöstön kanssa kehittää toimintakäytänteitä. Toimenpiteistä tiedotetaan työkokouksissa, asukaskokouksissa, asiakkaiden läheisille ja tarvittaessa yhteistyökumppaneille verkostossa.

Riskinhallinnan työnjako

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

Palveluesimiehen tehtävänä on huolehtia Aspa-kodin omavalvontasuunnitelman laatimisesta, sen ohjeistamisesta sekä siitä, että työntekijät on perehdytetty asiakas- ja turvallisuusasioihin. Palveluesimies on suorittanut Työturvallisuuden perusteet - kurssin. Palvelupäällikkö ja palveluesimies vastaavat yhdessä viranomaisvalvonnan valvonta- ja tarkastuskäynneistä. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Palveluesimies ja hänen esimiehensä, palvelupäällikkö, käyvät joka kuukausi kuukausikeskustelun, jossa käsitellään palvelun toteutuminen ja mahdolliset poikkeamat kuukauden ajalta. Palvelupäällikkö raportoi poikkeamat johtoryhmälle, yhtiön strategian mukaisesti.

Yhtiön työsuojeluorganisaatiolla on työsuojeluilmoituksia ja uhka- ja vaaratilanteiden käsittelyä varten toimintaprosessi, josta vastaa työsuojelupäällikkö.

Jokaisessa Aspa-kodissa tehdään säännöllisesti työsuojelutarkastus ja työterveyshuollon työpaikkaselvitys. Näistä vastaa työsuojeluorganisaatio, yhdessä palveluesimiehen kanssa.

Konsernin kriisiviestintätyöryhmä (konsernin toimitusjohtaja, yhtiön johtaja, hallintopäällikkö, viestintäpäällikkö ja kiinteistöpäällikkö) vastaa yhtiön kriisiviestintäsuunnitelmasta ja kriisiviestinnästä. Palveluesimies huolehtii, että jokainen työntekijä on perehdytetty toimimaan kriisitilanteessa. Kriisiviestintäohje löytyy jokaisen Aspa -kodin toimiston seinältä ja yhtiön verkkosivuilta.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Turvallisesti työssä-ohjeistus

Varhaisen tuen malli Aspa Palveluissa

Riskien arvioinnin toimenpidesuunnitelma

Ilmoitus epäasiallisesta kohtelusta

Työterveyshuollon toimintasuunnitelma

Työsuojelun toimintasuunnitelma

Vaara- ja uhkatilanneilmoitus

Työsuojeluilmoitus

Kriisiviestintäohje

Varautumissuunnitelma Covid-19 15.4.2020

Riskien tunnistaminen

Aspa-kodin työhön, työympäristöön ja työoloihin liittyvät riskit ja vaaratekijät selvitetään yhdessä henkilöstön kanssa vähintään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa toimintaympäristön tai tilanteiden muuttuessa. Jokainen, joka on työssään havainnut riskin tai vaaratilanteen, jossa palvelu ei toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti, on velvollinen raportoimaan siitä välittömästi palveluesimiehelle. Tunnistetut riskit pyritään poistamaan tai minimoimaan sopimalla turvaavista toimenpiteistä, toimintakäytänteistä ja – ohjeistuksista. Ohjeet päivitetään säännöllisesti, palveluesimies vastaa ohjeiden ajantasaisuudesta. Aspa-kodissa on laadittu pelisäännöt poikkeavien tilanteiden varalta, jotta

| |
|--|
| <p>henkilöstö tietää, miten toimia yllättävässä tilanteessa. Henkilökuntaa on perehdytyksen yhteydessä informoitu pelisäännöistä ja tiedot löytyvät toimiston ilmoitustaululta, missä ne on kaikkien luettavissa. Tilat ja laitteet pidetään kunnossa, huolloista huolehditaan. Näille tehtäville on Aspa-kodissa nimetty vastuuhenkilöt. Henkilöstöä koulutetaan turvallisuusasioihin ja uudet työntekijät perehdytetään perehdyttämishjelman avulla.</p> |
| <p>Henkilökunta toimii näin, kun on työssään havainnut epäkohdan, riskin tai laatupoikkeaman:</p> <p>Jokainen, joka on työssään havainnut riskin tai vaaratilanteen, jossa palvelu ei toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti, on velvollinen ilmoittamaan siitä välittömästi esimiehelleen. Henkilöstön käytössä on vaara- ja uhkatilanneilmoituslomake, jonka em. tilanteessa osallisena ollut henkilö täyttää ja toimittaa esimiehelle ja työsuojeluorganisaatiolle. Palveluesimiehen johdolla Aspa-kodissa sovitaan toimenpiteet, joiden avulla riskitilanteet, vaaratekijät tai laatupoikkeamat ehkäistään jatkossa.</p> <p>Sosiaalihuoltolaki velvoittaa työntekijöitä tekemään ilmoituksen esimiehelle, ja sitä kautta yhtiön johdolle, asiakkaan mahdollisesta huonosta kohtelusta tai epäkohdista tai epäkohdan uhasta asiakasta kohtaan. Palveluesimies vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä ja hän vastaa ilmoituksen hoitamisesta eteenpäin sekä muista tarvittavista toimenpiteistä.</p> |
| <p>Riskien käsitteleminen</p> <p>Haittatapahtumat ja läheltä piti – tilanteet käsitellään ja analysoidaan Aspa-kodissa. Palveluvastaava kirjaa kaikki ilmoitukset, ne analysoidaan yhdessä henkilöstön ja tarvittaessa työsuojeluorganisaation kanssa ja yhdessä mietitään ratkaisua, toimintamallia tilanteeseen ja miten jatkossa vältytään vastaavalta. Toimintaohjeita tarkistetaan tai laaditaan uusi ohje. Tapahtumat käydään läpi henkilöstökokouksessa, asukaskokouksessa ja tarvittaessa asukkaiden läheisten kanssa. Palveluesimies raportoi tapahtumat esimiehelleen, joka raportoi haittatapahtumat edelleen johtoryhmälle. Työsuojelu tekee tarvittaessa omat toimenpiteensä. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on työnantajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.</p> <p>Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.</p> |
| <p>Haittatapahtumien käsittely ja dokumentointi Aspa-kodissa:</p> <p>Palveluvastaava informoi välittömästi palvelupäällikköä tapahtuneen haittatapahtuman tai vaara- tai uhkatilanteen jälkeen. Palveluvastaava 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.</p> <p>Käydyistä keskusteluista laaditaan muistiot, jotka tallennetaan työsuojelukansioon.</p> |
| <p>Korjaavat toimenpiteet</p> <p>Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Poikkeamaa käsiteltäessä tarkistetaan, onko tilanne aiheutunut toimintaohjeen noudattamatta jättämisestä. Korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset. Palveluesimies vastaa toimintaohjeiden päivittämisestä ja niistä tiedottamisesta. Korjaavien toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta seurataan palveluesimiehen johdolla työkokouksissa ja asukaskokouksissa. Palveluesimies tekee omavalvontasuunnitelmaan ja riskikartoitukseen tarvittavat muutokset ja raportoi palvelupäällikölle, tarpeen mukaan työsuojeluorganisaatiolle.</p> |
| <p>Aspa-kodin reaktiot esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä- piti tilanteisiin ja haittatapahtumiin</p> |

| |
|---|
| <p>Aspa-koti Omenapihassa suhtaudutaan kaikkiin havaittuihin epäkohtiin ja ilmoituksiin vakavasti ja epäkohdat otetaan välittömästi käsittelyyn. Epäkohtien korjaaminen arvioidaan ja sovitaan asiakkaan, henkilöstön tai muun yhteistyötahon kanssa. Korjaavan toimintatavan kirjaamisesta ja dokumentoinnista vastaa palveluesimies yhdessä omatyöntekijän kanssa. Palveluesimies vastaa tiedottamisesta palvelupäällikölle ja muille tarvittaville tahoille.</p> |
| <p>Muutoksista tiedottaminen</p> <p>Korjaavat toimenpiteet tiedotetaan heti henkilöstölle ja asiakkaille, työ- ja asukaskokouksissa ja niistä laadituissa muistioissa. Tiedottaminen yhteistyötahoille tehdään sovitun käytännön mukaisesti (muistio, sähköposti, kirje). Palveluesimies raportoi omalle esimiehelleen. Tiedottamisesta vastaa palveluesimies.</p> |

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

| |
|--|
| <p>Omaavonnan suunnittelusta vastaa Aspa – koti Omenapihan palveluesimies Leena Tirkkonen</p> |
| <p>Aspa Palvelut Oy:n palvelujohto on laatinut omavalvontasuunnitelmapohjan.</p> <p>Aspa-koti Omenapihan:n omavalvonnan suunnitteluun ovat osallistuneet palveluesimies Leena Tirkkonen ja asumispalvelutyöntekijät.</p> |
| <p>Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Palveluesimies Leena Tirkkonen leena.tirkkonen@aspa.fi 040 8475560</p> |
| <p>Omaavontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</p> <p>Omaavontasuunnitelman päivittämisen tarve tarkistetaan vähintään kerran vuodessa. Lisäksi omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omaavontasuunnitelman tilanne tarkistetaan palveluesimiehen ja palvelupäällikön kanssa kuukausikeskustelussa. Omaavontasuunnitelmapohjan ja yhtiötason toimintaohjeiden päivittämisestä vastaa Aspa Palveluiden kehittämispäällikkö.</p> |
| <p>Omaavontasuunnitelman päivittämisohje: Palveluesimies päivittää heti akuutit asiakas-, tila-, henkilöstö- tai muuta toimintaympäristöä koskevat asiat, kun niihin tulee muutoksia. Palveluesimies raportoi joka kuukausi omalle palvelupäällikölle Aspa-kodin toimintaan liittyvistä asioista. Yhteisen keskustelun perusteella sovitaan, onko tarve päivittää suunnitelmaa ja palveluesimies toimii sen mukaan.</p> |
| <p>Omaavontasuunnitelman julkisuus</p> <p>Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on nähtävillä julkisesti yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.</p> |
| <p>Aspa-koti Omenapihan omavalvontasuunnitelma on nähtävillä palveluasuminen: henkilökunnan toimisto, tuettu asuminen: tuetun toimisto Koskikarassa, Valtakatu 9-11 sekä Rengastien omakotitalossa.</p> |

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

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

Jokaisen 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 arvioidessa ja aina, kun hänen tilanteessaan tapahtuu muutos. Näin voidaan arvioida palvelun vaikuttavuutta.

Toimintakyvyn arvioinnissa esiin nousseet tarpeet toimivat yhdessä laadittavan asumispalvelusuunnitelman perustana.

Käytössä olevat mittarit ja niiden käyttö

Käytämme RAI-CMH mittaria

Toimintakyvyn mittaamisesta vastaavat ko. mittarin käyttöön ja mittaamiseen koulutetut omatyöntekijät.

Asiakkaan ja/tai hänen läheisensä ja omaisensa osallistuminen palvelun tarpeen arviointiin:

Asiakkaan omatyöntekijä vastaa asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin suorittamisesta. Asiakas osallistuu aina palvelutarpeensa arviointiin. Jos hän haluaa, tilanteeseen voivat osallistua hänen läheisensä tai laillinen edustajansa. Tällöin omatyöntekijä kutsuu heidät mukaan ja sopii ajankohdan, jolloin arviointi tehdään. Asiakas päättää, mitä tietoja ja kuinka paljon hänen palveluistaan, tilanteestaan ja toimintakyvystään hänen läheisilleen voidaan antaa.

Asumispalvelusuunnitelma

Asiakkaan palvelun tarve kirjataan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

Asumispalvelusuunnitelman laatiminen ja sen toteutumisen seuranta:

Aspa Palvelut Oy:ssä asiakastyötä ohjaa yhdessä asiakkaan kanssa laadittava asumispalvelusuunnitelma. Ennen suunnitelman laatimista tehdään palvelutarpeen ja toimintakyvyn arviointi Asta- mittarilla. Asumispalvelusuunnitelma perustuu palvelutarpeen arviointiin ja on linjassa asiakkaan kunnan laatiman palvelusuunnitelman kanssa.

Asumispalvelusuunnitelmassa asiakas ja palveluntuottaja sopivat yhteistyöstä. Asiakkaan osallisuus korostuu: asiakas on mukana päättämässä omaa elämäänsä koskevista asioista ja saamansa palvelun muodoista ja sisällöistä. Suunnitelmaa laadittaessa keskitytään asiakkaan voimavaroihin ja vahvuuksiin. Asiakas kertoo, mikä on hänelle tärkeää ja millä tavalla hän haluaa itseään autettavan.

Lisäksi sovitaan yhteistyöhön liittyvistä vastuukysymyksistä, esim. lääkehoidossa tukeminen tai yhteistyö edunvalvojan kanssa. Asumispalvelusuunnitelman laatiminen aloitetaan ennen asiakkuuden alkamista, jotta sekä asiakkaalla että henkilöstöllä on selkeä käsitys siitä, mitä palvelua asiakas tarvitsee ja haluaa ja miten se toteutetaan. Suunnitelman laadinnasta vastaa palveluesimies ja asiakkaalle nimetty omatyöntekijä. Suunnitelman laadintaan voivat osallistua, asiakkaan niin halutessa, asiakkaan läheiset tai muu asiakkaan kanssa sovittu henkilö. Suunnitelma kirjataan Hilikka -asiakastietojärjestelmään.

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

Asumispalvelutyöntekijät kirjaavat asiakkaan päivittäiset huomiot siten, että kirjaukset tukevat ja arvioivat asumispalvelusuunnitelman tavoitteita. Huomiot kirjataan käynnin päätteeksi mikä mahdollistaa sen, että asiakas osallistuu huomion kirjaamiseen.

Näin varmistetaan, että henkilökunta tuntee asumispalvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti:

Omatyöntekijät vastaavat asumispalvelusuunnitelmien laadinnasta, päivittäisestä ja muutoksista tiedottamisesta. Asiakastyöhön liittyvät huomiot kirjataan päivittäin Hilikka – asiakastietojärjestelmään. Jokainen työntekijä on vastuussa siitä, että toimii asumispalvelusuunnitelman mukaisesti. Työntekijä on velvollinen perehtymään asiakastietoihin ennen asiakastyön aloittamista. Työyhteisön kokouksissa asiakasasioita käsitellään yhteisesti ja asiat kirjataan sekä asiakastietojärjestelmään että muistioihin, jotka poissaolevat ovat velvollisia lukemaan.

Palveluesimies huolehtii, että työntekijä on perehdytetty asiakastietojärjestelmän käyttöön ja kirjaamiseen.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Aspa Palveluissa asiakastyössä toteutetaan henkilökeskeistä toimintatapaa. Toiminta perustuu asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen. Asumispalveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta, tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen ja hänen mahdollisuuttaan täysimääräiseen osallistumiseen yhteiskunnassa.

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.

Asiakkaan asumispalvelusuunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Asiakas itse (ja/tai hänen läheisensä) osallistuu aina suunnitelman laadintaan. Palvelussa tuetaan ja vahvistetaan asiakkaan itsenäistä elämää, osallisuutta yhteisönsä ja oikeutta tehdä valintoja ja ottaa riskejä. Samalla turvataan tarvittava hoito ja huolenpito. Asiakkaan toiveet siitä, miten hän haluaa itseään autettavan, kirjataan asumispalvelusuunnitelmaan. Asumispalvelusuunnitelmaan kirjataan yhdessä sovitut toimenpiteet, joiden avulla edistetään ja tuetaan henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista.

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

Aspa Palveluissa toteutetaan jatkuvaa asiakaskokemuksen seurantaan jossa arviointikohteina viikoittain ovat asiakkaan kokemus mm. siitä, tuliko hän kuulluksi, saiko hän osallistua päätöksentekoon ja kohdattiinko hänet kunnioittavasti. Näin Aspa-kodeissa saadaan heti palautetta, jos palvelu ei toteudu suunnitellulla tavalla ja epäkohtiin päästään puuttumaan heti.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Aspa Palveluissa palvelut toteutetaan henkilökeskeisen toimintatavan avulla siten, ettei asiakkaan ihmisarvoa loukata ja hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Palveluissa otetaan huomioon asiakkaan toivomukset, mielipiteet, etu ja yksilölliset tarpeet. Keskiössä on asiakkaan omien vahvuuksien tunnistaminen ja tukeminen, hänen oikeuksiensa ja eettisten arvojen toteutuminen arjen työssä. Aspa-kodissa tarkastellaan, palveluesimiehen johdolla, säännöllisesti kodin rutiineja, sääntöjä ja vakiintuneita toimintatapoja, jotta ne ovat asiakaslähtöisiä ja mahdollistavat asiakkaiden tarpeista lähtevän, itsenäisen ja omannäköisen elämän.

Asiakkaan oikeuksia rajoittavia toimenpiteitä ei käytetä. Jos asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus edellyttää itsemääräämisoikeuden osittain rajoittamista, siitä sovitaan kirjallisesti yhdessä asiakkaan kanssa. Näissä tilanteissa on asiakkaan lisäksi keskusteltava omaisten, edunvalvojan, lääkärin ym. tukiverkon kanssa. Palveluesimies vastaa kirjallisesti sovitun rajoittamisen perusteista, tarpeesta ja arvioinnista. Aspa-kodissa on näitä tilanteita varten laadittu sisäinen ohje, miten näissä tilanteissa toimitaan ja miten tapahtumat dokumentoidaan.

Aspa-koti Omenapihassa ei ole rajoitteita käytössä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus palveluesimiehelle tai tilaajakunnan johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Aspa Palveluissa tähän kiinnitetään erityistä huomiota ja asiakasta ohjataan muistutuksen teossa. Palveluesimies ryhtyy heti toimenpiteisiin, jos kyseessä on epäasiallinen tai loukkaava käytös asiakasta kohtaan tai epäily siitä. Jatkuvan asiakaskokemuksen seurannan avulla palveluesimies saa viikoittain raportin asiakkaiden arvioimasta palvelun toteutumisesta työntekijätasolla ja hän pystyy heti puuttumaan hälyttäviin arvioihin. Palautteesta on johdettu sovitut toimenpiteet, joiden avulla varmistetaan muutoksen toteutuminen ja seuranta. Tästä huolehtivat palveluesimies ja palvelupäällikkö.

Asiakkaiden asiallinen kohtelun varmistaminen

Henkilökeskeinen toimintatapa toteutuu henkilötasolla siinä, miten asiakas kohdataan. Asiakasta ja hänen oikeuksiaan, mielipiteitään ja kotiaan kunnioitetaan ja hänet kohdataan tasavertaisena henkilönä. Asumispalvelutyöntekijä on ammattihenkilö, joka ohjaa ja tukee asiakasta rakentamaan merkityksellistä, omaa elämää, asiakkaan omia voimavaroja vahvistaen. Tämä on jokaisen työntekijän henkilökohtaisella vastuulla. Aspa-kodin palveluesimies huolehtii ja varmistaa, että henkilöstö toimii henkilökeskeisen toimintatavan periaatteiden mukaisesti. Asiakkaan kokemaa kohtelua seurataan jatkuvan asiakaskokemuksen seurannalla viikoittain ja lisäksi asiakaskyselyiden avulla kerran vuodessa. Palveluesimies ja palvelupäällikkö seuraavat asiaa.

Näin toimitaan, jos epäasiallista kohtelua havaitaan:

Jos asiakas (tai hänen läheisensä) tuo esille, että häntä on kohdeltu epäasiallisesti, tilanne selvitetään viipymättä asianosaisten kesken. Palveluesimies vastaa tarvittaviin toimenpiteisiin ryhtymisestä ja ohjaa asiakasta tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Muistutus tehdään Aspa – kodin palveluesimiehelle tai palvelun tilaajalle. Palveluesimies vastaa Aspa - kodin toiminnan ja palvelun sekä asiakkaan oikeuksien ja vastuiden tiedottamisesta asiakkaalle ja hänen läheisilleen.

Palveluesimies informoi asiasta esimiästään, palvelupäällikköä. Kun muistutus on käsitelty, palveluesimies tiedottaa asiakkaalle / hänen läheisilleen asiasta ja mahdollisista toimenpiteistä, joihin muistutus on johtanut. Muistutukseen annetaan aina kirjallinen vastaus.

Jos tapahtuma on ollut vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta ja/tai läheistä informoidaan ja ohjataan korvausten hakemisesta.

Muistutuksen tai muussa muodossa annetun reklamaation aiheuttanutta tapahtumaa käsitellään välittömästi asianosaisten kesken ja yhteisesti työyhteisön kesken, jotta löydetään toimenpiteet ja tarkennetut ohjeet, jotta vastaavaa ei enää tapahtuisi.

Palvelupäällikkö huolehtii muistutuksen käsittelystä yhtiön palvelujohdossa. Muistutukset, vastineet ja muistiot korjaavista toimenpiteistä tallennetaan laaturjestelmään.

Sosiaalihuoltolain mukainen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus velvoittaa työntekijöitä ilmoittamaan esimiehelle, ja sitä kautta johdolle, asiakkaan huonosta kohtelusta tai epäkohdista asiakasta kohtaan. Palveluesimies 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 välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai uhan. Lomake löytyy Aspan verkkoasemalta ja paperiversiona Aspa -kodin toimistosta. Ilmoitus toimitetaan Aspa-kodin palveluesimiehelle, joka informoi asiasta palvelupäällikköä.

Palveluesimies saa palvelupäälliköltä toimintaohjeet ennen tilaajalle tehtävää ilmoitusta. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön, palveluesimiehen, on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Palveluesimies käynnistää välittömät toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Aspa Palveluilla on käytössä järjestelmällinen asiakaskokemuksella johtamisen malli. Sen tavoitteena on mitata, ymmärtää ja johtaa palvelutoimintaa asiakaslähtöisesti. Asiakaskokemusta kerätään jatkuvalla periaatteella, jolloin Aspa-koti saa palauteraportit ja hälytysilmoitukset viikkotasolla. Näin poikkeamiin ja kehittämiskohtiin voidaan puuttua välittömästi ja toteuttaa palvelutoiminnan jatkuvaa parantamista.

Palautteen kerääminen

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

Asiakkailta pyydetään säännöllisin väliajoin, kerran viikossa, palautetta palvelukokemuksestaan. Palaute annetaan sähköisesti, mobiililaitteen avulla, tapaamisen jälkeen. Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa palautetta myös sähköpostilla Aspan verkkosivuilla. Aspa-kodissa on palautelaatikko, johon voi laittaa kirjallisen palautteen. Palautetta voi antaa myös suullisesti tai puhelimitse, jolloin palveluesimies kirjaa palautteen ja käynnistää tarvittavat toimenpiteet palautteen perusteella. Asiakas tai hänen läheisensä voi antaa palautteen työntekijälle, joka välittää sen heti palveluesimiehelle toimenpiteitä varten.

Aspa Palvelut tilaa Aspa säätiöltä vuosittain Aspa- koteihin vertaisarviointoja. Vertaisarvioinnissa asiakkaat käyvät kokemusasiantuntija - vertaisarvioijien kanssa läpi heidän kokemuksiaan palveluista ja arvioinnista laaditaan raportti, josta käy ilmi yksikön palveluiden vahvuudet ja kehittämiskohteet. Vertaisarvioinnista vastaava henkilö käy raportin läpi Aspa- kodin henkilöstön ja asiakkaiden kanssa. Palveluesimies huolehtii siitä, että kehittämiskohtat otetaan huomioon palveluita ja toimintakäytänteitä arvioitaessa ja tehdään konkreettisia toimenpiteitä tilanteen korjaamiseksi.

Omaisille järjestetään omaisten iltoja Aspa- kodin käytännön mukaisesti. Läheisille lähetetään kolme kertaa vuodessa Aspa Palveluiden uutiskirje.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Palautteen hyödyntämiseksi on rakennettu prosessit, joissa on määritelty, milloin ja kuka tietoa hyödyntää ja miten palaute käsitellään. Säännölliset mittaukset ovat osa jatkuvaa palvelutoiminnan kehittämistä ja sen laadun parantamista. Epäkohtiin ja poikkeamiin pystytään näin reagoimaan nopeasti ja tehdään korjaavat toimenpiteet. Palveluesimies käy palauteraportin läpi työkokouksessa viikoittain yleisellä tasolla. Esimies arvioi yhdessä henkilökunnan ja asiakkaiden kanssa palautteen vaikutusta toimintaan ja vastaa tarvittavista toiminnan muutoksista ja seurannasta. Palveluesimies informoi palvelupäällikköä, joka seuraa toimenpiteitä ja niiden vaikuttavuutta. Palveluesimies hyödyntää palautetta työntekijän henkilökohtaisia kehittymistarpeita arvioitaessa, esim. tavoitekeskusteluissa. Varatoimitusjohtaja saa kuukausittain palauteraportin, jonka hän vie yhtiön johtoryhmälle tiedoksi ja lisäksi yhtiön hallitukselle tulee kvartaaleittain raportti asiakaspalautteesta. Näin yhtiön johto saa ajankohtaista tietoa palvelutoiminnan kehittämistarpeista ja tehdyistä toimenpiteistä.

Asiakkaan oikeusturva

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

a) Muistutuksen vastaanottaja

Palveluesimies Leena Tirkkonen leena.tirkkonen@aspa.fi, 040 8475560

b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Sosiaaliasiamies palvelee Lempäälän kuntaa Valkeakosken kaupunkia.

Sosiaaliasiamiehen ollessa varattuna voi asiakas jättää puhelinvastaajaan yhteystietonsa yhteydenottoa varten.

Sosiaaliasiamies

www.tampere.fi/sosiaaliasiamies

sähköposti sosiaaliasiamies@tampere.fi

puhelin 040 800 4186, ma - to klo 9 - 11

puhelin 040 800 4187, ma - to klo 9 - 11

Aleksis Kiven katu 14 - 16 C

postiosoite PL 487

33101 Tampere

Akaan ja Urjalan sosiaaliasiamies

Satu Loippo

puhelin: 050 599 6413

Puhelinpäivystys: ma klo 12 - 15, ti-to klo 9-12, pe ei puhelinaikaa.

Vastaanotto vain ajanvarauksella

Postiosoite:

Pikassos Oy/ Loippo, Satu

Åkerlundinkatu 2 A, 33100 Tampere

Sähköposti: satu.loippo@pikassos.fi

www.pikassos.fi

Jämsän sosiaaliasiamies

Sosiaaliamies Eija Hiekka
Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, www.koskeverkko.fi
Puhelinaika ma - to klo 9–11, puh. 044 265 1080
Sähköposti: eija.hiekka@koske.fi
Posti- ja käyntiosoite: Matarankatu 4, 40100 Jyväskylä

Savonlinnan sosiaaliamies:

Sosiaaliamiehenä toimii Sosterin sosiaali- ja potilasiamies Heli Korhonen puh. 044 417 3218. Tavoitettavissa klo 8.00 - 15.30. Puhelinvastaajaan voi jättää yhteydenottopyynnön. Käyntiajoista pyydetään sopimaan puhelimitse etukäteen.

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvonnan puhelinnumero: 029 553 6901

avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta) antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa Kuluttajaneuvonnan toimipisteet sijaitsevat maistraateissa ja palvelua ohjaa Kilpailu- ja kuluttajavirasto

d) Aspa-kodin toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä seuraavasti:

Toimintaa koskevat muistutukset, kantelut ja valvontapäätökset käsitellään palveluesimiehen ja palvelupäällikön johdolla lähellä palveluprosessia, jotta ratkaisuille päästään vaikuttamaan nopeasti ja suoraan havaittujen epäkohtien korjaamiseen. Vakavat valvonta-asiat käsitellään yhtiön johtoryhmässä. Palveluesimies vastaa konkreettisista, korjaavista toimenpiteistä ja työkäytänteiden / toimintatapojen muuttamisesta Aspa - kodissa. Palvelupäällikkö käy palveluesimiehen 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.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

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

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Asumispalvelua toteutetaan siten, että tilaajan asettamat sisältö- ja laatuvaatimukset täyttyvät. Yhtiötasolla palvelujohto ohjeistaa palvelutoiminnan täyttämään viranomaisvaatimukset ja valtakunnalliset ohjeistukset ja suositukset.

Palveluiden perustana on yksilöllinen asumispalvelusuunnitelma, joka laaditaan yhdessä asiakkaan (ja hänen läheisensä/verkostonsa) kanssa. Suunnitelmassa sovitaan asiakkaan fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävistä ja edistävästä toimista, yhdessä asiakkaan kanssa, hänen toivomallaan tavalla. Suunnitelmassa ja arjen työssä mahdollistetaan asiakkaan tutut tavat, mieltymykset, omat rutiinit. Asumispalvelutyöntekijä ohjaa, tukee ja avustaa asiakasta sosiaali - tai terveydenhuollon ammattihenkilönä oman näköisen elämän toteuttamiseen. Häntä ohjataan ja avustetaan terveellisten ja toimintakykyä ylläpitävien ja parantavien elämäntapojen toteutumisessa. Asumispalvelusuunnitelma ohjaa päivittäistä työtä ja sitä arvioidaan ja tarkastetaan säännöllisesti.

Asiakkaat osallistuvat Aspa- kodin yhteisöllisten tapahtumien suunnitteluun ja toteutukseen.

Tapahtumat ovat esim. retkiä, asukastapahtumia, yhteistä tekemistä Aspa-kodin yhteistilassa tai harrasteryhmiä. Yhteisöllisen toiminnan avulla lisätään asiakkaiden arkeen mielekästä tekemistä ja luodaan mahdollisuus asiakkaiden keskinäisen vertaistuen ja sosiaalisten suhteiden syntymiselle.

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

Asumispalvelutyöntekijän päivittäiset kirjaukset tukevat ja arvioivat asumispalvelusuunnitelman tavoitteita. Omatyöntekijä huolehtii asumispalvelusuunnitelman tarkistamisesta ja päivittämisestä. Arvioinnin apuna käytetään Asta-toimintakykymittaria. Suunnitelmaa tarkastetaan aina, kun asiakkaan tuen tai avun tarpeessa tapahtuu muutoksia ja vähintään kerran vuodessa. Asiakas osallistuu aina suunnitelman laadintaan ja arviointiin.

4.3.2 Ravitsemus

Aspa-kodissa toteutetaan ruokahuollossa elintarvikelain mukaista omavalvontaa. Toiminnan alkaessa, terveystarkastuksen yhteydessä todettiin, että Omenapihan keittiö on kodinomainen keittiö. Omenapihan keittiössä toimitaan elintarvikelainsäädännön vaatimusten mukaan. Aterioiden valmistukseen osallistuvilla henkilöillä on hygieniapassit. Ruokalistat laaditaan yhdessä asiakkaiden kanssa, heidän yksilölliset tarpeensa ja makutottumuksensa sekä ravitsemussuositukset huomioon ottaen. Ruoka on terveellistä, vaihtelevaa, monipuolista kotiruokaa. Ruokalistat ovat yleisesti nähtävillä. Asiakas voi valita, millaisen ateriakokonaisuuden hän milloinkin nauttii. Hänellä 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 halutessaan nauttia aterian muuna aikana sopimalla siitä. Ruokahuollon vastuuhenkilönä Aspa-koti Omenapihassa toimii Mari Leskinen.

Tuetun asumisen piirissä, ryhmätoiminta-päivinä Rengastie 3:ssa tarjoillaan lounas klo 12.00.

Palveluasumisessa Painontie 1:ssä, aamiainen on tarjolla klo 9.00 alkaen, lounas klo 12.00 alkaen, päiväkahvi klo 14.00, päivällinen klo 17.00 alkaen ja iltapala klo 19 alkaen. Iltapala on ns omatoiminen, jolloin asukkaat voivat tulla itse valmistamaan oman iltapalansa ja ottamaan tarvitsevat asukkaille varatusta jääkaapista. Asiakkailla on myös välipalaa omassa jääkaapissaan. Osa asiakkaista valmistaa kokonaan omat ateriansa.

Myöhäistä iltapalaa ja yöpalaa on mahdollista saada toiveiden ja tarpeiden mukaan myöhäisillan/yön aikana. Asiakkaiden yöpaasto aika ei ylitä 11 tuntia.

Asumispalvelutyöntekijät seuraavat asiakkaiden ravitsemustasoa, ruuan ja nesteiden nauttimista ja ruokahaluttomuutta. Poikkeamat ja huomiot kirjataan asiakastietojärjestelmään. Asiakkaan yleistilaa seurataan, tarvittaessa myös painoa, ja tilanteen vaatiessa asiakas ohjataan terveydenhuollon piiriin.

1. 4.3.3 Hygieniakäytännöt

2. Tartuntatautilain (2016/1227)17 § mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Palveluesimiehen on seurattava tartuntatautiin ja lääkkeille erittäin vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Samoin palveluesimiehen on huolehdittava asiakkaiden ja henkilöstön suojaamisesta ja sijoittamisesta tartuntojen ehkäisemiseksi.
3. Aspa-kodin palveluesimies tekee yhteistyötä tartuntatautiin torjuntaan perehtyneiden ammattihenkilöiden kanssa ja sovittaa toimintansa yhteen kunnan tai sairaanhoitopiirin toteuttamien toimien sekä valtakunnallisten hoitoon liittyvien infektioiden torjuntaohjelmien kanssa.
4. Aspa-kodissa on nimetty hygieniavastaava, joka vastaa Aspa-kodin hygieniavoimavaroista ja opastaa muuta henkilöstöä hygieniavoimavaroissa. Lisäksi hän huolehtii, yhdessä palveluesimiehen kanssa, että tarpeelliset suojaus- ja hygieniatarvikkeet (esim. suojakäsineet, käsidesi, pesunesteet) ovat helposti kaikkien saatavilla.
5. Hyvään hygieniaan kuuluu tehokas käsihygienia, aseptinen työjärjestys, tarttumapintojen ja työympäristön puhtaanapito ja ohjeenmukainen suojainten käyttö. Korujen ja rakennekynsien käyttö on kielletty.
6. Aspa-kodin yhteistilan puhtaanapitoa varten on laadittu siivousohjelma, jota vuorossa olevat työntekijät noudattavat. Ruuanvalmistuskeittiölle on oma siivousjärjestys.
7. Asiakas saa tarpeensa mukaan asumispalvelutyöntekijän apua ja tukea henkilökohtaisen hygieniansa ja asuntonsa siisteydestä huolehtimiseen. Näistä asioista on sovittu asumispalvelusuunnitelmassa.
8. Ympäristön puhtaanapidossa tärkeää on jätteiden ja pyykin huolellinen käsittely. Omenapihan yhteisistä pyykeistä, huolehtii henkilökunta. Siivousvuorot sovitaan etukäteen ja ne merkitään työvuorotaulukkoon. Pyykituvalla ja WC-tiloissa seinällä on toteumat siivousvuoroista. Henkilökunta ohjaa suullisesti ja valvoo asiakkaiden käsihygieniaa. Hygieniavoimavaroja kerrataan säännöllisesti työpaikka- ja asukaskokouksissa.
- 9 Jätteet ja roskat kuljetetaan joka työvuorossa jätepiesteeseen, jonne jäte lajitellaan.
- 10 Palveluesimies valvoo Aspa-kodin hygieniavoimavarojen noudattamista.

4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito

Toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä:

Aspa-kodin asiakkaat ovat julkisten terveystalusten piirissä. Terveystalusten toteutuminen sovitaan asiakkaan kotikunnan kanssa palveluiden alkaessa. Asumispalvelusuunnitelmassa sovitaan asiakkaan ohjauksen, tuen ja avustamisen tarpeesta näiden palveluiden käyttämisessä. Omatyöntekijä avustaa ja toimii tarvittaessa yhteyshenkilönä terveydenhuollon palveluiden järjestämisessä/tilaamisessa/vastaanotoilla. Aspa-koti Omenapihassa asiakkaan kanssa toteutetaan pitkäaikaissairauden vaatimaa omahoitoa silloin kun asiakas siihen ei itse kykene. Asiakkaan kanssa voidaan myös mennä terveydenhuoltoon lääkärin tai/ja sairaanhoitajan vastaanotolle, mikäli asiakas näin toivoo. Asiakkaan ollessa kiireellisen hoidon tarpeessa häntä autetaan sairaankuljetuksen saamisessa ja sairaanhoitoon pääsemisessä.

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

Aspa – kodista löytyvät hätäensiapuohjeet ja pelastusviranomaisten yhteystiedot. Aspa-koti Omenapihassa ne löytyvät ilmoitustaululta sekä palveluasumisessa että Rengastien ryhmätoiminnassa.

Aspa-kodissa on ohje äkillisen kuolemantapauksen varalle. Ohje löytyy Aspa Palveluiden yhteiseltä P- asemalta, missä se on kaikkien luettavissa

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan seuraavasti:

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

Jokaiselle asiakkaalle on nimetty omatyöntekijä, joka laatii asumispalvelusuunnitelman yhdessä asiakkaan kanssa ja vastaa terveystietojen kirjaamisesta, sillä tavalla, kuin asiakas haluaa tapahtuvan. Omatyöntekijä vastaa myös asiakkaan toimintakyvyn ja palveluntarpeen arvioinnin tekemisestä.

Aspa-kodin henkilöstöllä on sosiaali- tai terveydenhuollon koulutus ja asumispalvelutyöntekijät 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 asumispalvelusuunnitelmassa.

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa:

Aspa – kodin asiakkaat ovat julkisten terveystietopalveluiden piirissä. Asumispalvelusuunnitelmassa sovitaan asiakkaan ohjauksen, tuen ja avustamisen tarpeesta näiden palvelujen käyttämisessä. Asiakkaan ollessa kiireellisen hoidon tarpeessa häntä avustetaan sairaankuljetuksen saamisessa ja sairaanhoitoon pääsemisessä.

4.3.5 Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamisen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä.

Aspa-kodin henkilöstön lääkehoidon osaamista pidetään yllä säännöllisellä koulutuksella ja testauksella (Awanic, ProEdu). Käytössä on näyttöihin perustuva lupakäytäntö. Luvat myöntää ostopalvelulääkäri. Aspa-kodin lääkehoitosuunnitelman hyväksyy luvat myöntävä lääkäri.

Lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivittäminen:

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

Palveluesimies, 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.

Palveluesimies käy palvelupäällikön kanssa kuukausikeskustelun, jonka yksi aihe on lääkehoitosuunnitelma, sen sisällön ajantasaisuus ja päivittämisen tarve. Palveluesimies vastaa siitä, että koko henkilöstö on perehdytetty lääkehoitosuunnitelman sisältöön ja tuntee myös muutokset.

Lääkehoidosta vastaa:

Palveluesimies Leena Tirkkonen leena.tirkkonen@aspa.fi, 040 8475560 Palveluasuminen: Anitra Ingalsuo anitra.ingalsuo@aspa.fi 045 6575459 Tuettu asuminen: Kirsi Westerholm kirsi.westerholm@aspa.fi 0400 946140

4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntarjoajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa toteutetaan seuraavasti:

Jokaisella asiakkaalla on oma verkostonsa, jonka kanssa tehtävästä yhteistyöstä vastaa asiakkaan omatyöntekijä, yhdessä palveluesimiehen kanssa. Asiakkaan verkostopalaveriin osallistuu omatyöntekijä ja tarvittaessa palveluesimies. Uusien asiakkaiden verkostopalaveriin osallistuu palveluesimies ja tuleva omatyöntekijä. Tilaajan yhteistyöryhmät kokoontuvat seuraavasti; Valkeakoski: yhteistyöryhmä kerran vuodessa ja MTK:n palvelupäällikkö sekä Aspa-kodin palveluesimies kaksi kertaa vuodessa. Akaa: tilaajan kanssa kokoonnutaan kahdesti vuodessa. Urjala, Lempäälä, Savonlinna ja Valkeakosken vammaispalvelu: kokoonnutaan sovitusti, vähintään kerran vuodessa.

Alihankintana tuotetut palvelut

Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?

Aspa-koti Omenapiha on palveluasumisen yksikkö. Securitas kiertää tilat 1 x yössä.

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa ja asiakasturvallisuuden valmiuksien parantaminen

Aspa-kodin asiakasturvallisuudesta vastaa palveluesimies. Aspa-kodissa tehdään palveluesimiehen toimesta, yhdessä henkilöstön kanssa, vuosittain riskikartoitus. Riskikartoituksen perusteella toteutetaan ehkäisevät toimenpiteet ja mahdollisesti tarvittavat korjaavat toimenpiteet kartoituksessa esiin havaittujen epäkohtien parantamiseksi.

Jokaisen asiakkaan avustamiseen, ohjaamiseen ja tukemiseen liittyvät turvallisuusasiat huomioidaan ja sovitaan yksilöllisessä asumispalvelusuunnitelmassa. 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.

Palveluesimies päivittää pelastussuunnitelman ja toimintaohjeet, jotka palo- ja pelastusviranomaiset hyväksyvät. Erityistilanteisiin varautuminen ja niiden ohjeistus on kirjattu Turvallisesti työssä-oppaassa ja asiakastietojärjestelmä Hilkassa (esim. asiakaskohtaiset kotikäyntiyöhön 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 sovittulla tiheydellä.

Henkilöstöllä on voimassa oleva ensiapukoulutus.

Pelastusviranomaisen huolehtii palotarkastusten suorittamisesta, palveluesimies huolehtii tarkastuksen sopimisesta, oman paikkakunnan ohjeen mukaisesti. Samoin esimies huolehtii 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 tartuntatautiin vakaville seuraamuksille alttiita asiakkaita tai potilaita, saa käyttää vain erityisestä syystä henkilöä, jolla on puutteellinen rokotussuoja. Aspa Palvelut 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.

4.4.1 Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Henkilöstön riittävä ammatillinen osaaminen varmistetaan sillä, että kaikki Aspa-kodin asumispalvelutyöntekijät ovat koulutettuja sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilöitä.

Aspa-kodin hoito- ja hoivahenkilöstön mitoitus, määrä ja rakenne:

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

Aspa-kodin mitoitus:

palveluasuminen 0,3 ja tuettu asuminen 0,1

Henkilöstö:

Palveluasuminen:

1 palveluvastaava (AMK)

7 asumispalvelutyöntekijää (2 AMK, 5 perustutkinto)

Työtä tehdään kahdessa vuorossa joka päivä, siten että henkilöstöä on paikalla arkisin:

klo 8.00 – 15.40, vähintään 3 työntekijää

klo 15.40 – 21.00 vähintään 2 työntekijää

pyhäpäivisin ja viikonloppuisin:

klo 8.00-15.40 vähintään yksi työntekijä

klo 15.40-21.00 vähintään yksi työntekijä

Tuettu asuminen:

5 asumispalvelutyöntekijää (1 AMK, 1 opistotason tutkinto, 3 perustutkinto)

Sijaisten käytön periaatteet

Sijainen hankitaan siten, että luvattu mitoitus täyttyy kaikissa tilanteissa. Määräaikaisten sijaisten hankinnassa noudatetaan yhtiön rekrytointiprosessia ja lyhytaikaisten sijaisten hankinnasta on olemassa Aspa - kotikohtaiset käytännöt. Akuutissa tilanteessa palveluesimies sijaistaa poissaolijaa.

Sijaisista on tiedot henkilöstön osoitemuistiossa. Sijaisista monet ovat opiskelijoita, jotka ovat olleet Aspa-koti Omenapihassa harjoittelemassa. Aspa-kodissa käytetään perehdytettyjä sijaisia. Perehdytyksessä käytetään Aspa-passia.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan seuraavasti:

Työvuorojen henkilöstövahvuus suunnitellaan asiakkaiden palvelutarpeet huomioiden. Työvuorosuunnittelussa ja toteutuneen työajan seurannassa tarkistetaan toteutunut henkilöstövahvuus. Palveluesimiehen tehtävänä on varmistaa asiakasmäärän ja – rakenteen sekä henkilöstön määrän ja osaamisen tasapaino. Jokaiseen työvuoroon suunnitellaan aina riittävä määrä henkilöstöä. Äkillisiä tilanteita varten Aspa-kodissa on ohjeistus oman henkilöstön tai keikkalaisen hälyttämisestä työhön. Ohje ja sijaisten yhteystiedot löytyvät P-asemalta, Aspa-koti Omenapihan yhteisestä tietokannasta. Päivittämisestä vastaa palveluesimies.

Aspa-kodin henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet:

Palveluesimies vastaa rekrytointiprosessista. Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimus, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajan oikeudet ja velvollisuudet. Tämän lisäksi Aspa-kodilla voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista tiedotetaan niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille. Rekrytoinnissa noudatetaan yhtiön hallintosääntöä ja muita työsuhteen tekoon liittyviä ohjeita ja työntekijöille määriteltyjä työnkuvia. Aspa-kodin asiakkaiden edustaja osallistuu työntekijän rekrytointihaastatteluihin. Palveluesimies tarkastaa hakijoiden ammattioikeudet ja rekisteritiedot. Hyvällä perehdyttämällä tiedotetaan työtavat ja soveltuvuus. Käytössä on koeaika, jonka aikana uutta työntekijää seurataan ja arvioidaan ja asiakkaiden palautetta kuunnellaan.

Rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus seuraavasti:

Aspan työntekijät työskentelevät pääsääntöisesti asiakkaiden kodeissa. Tällöin on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytoinnin haastattelukysymykset on laadittu sellaisiksi, että pystytään muodostamaan näkemystä tästä. Pyydämme suosittelijat ja tiedustelemme heiltä soveltuvuutta. Asiakasedustaja osallistuu työntekijöiden rekrytointihaastatteluihin. Alle 18-vuotiaiden kanssa työskenteleviltä tarkistetaan rikosrekisteriote.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**Aspa-kodissa huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja omavalvonnan toteuttamiseen seuraavasti:**

Perehdyttämisen tavoite on antaa kattava kuvaus Aspa Palveluiden ja Aspa-kodin toiminnasta ja toivottaa työntekijä ammatillisesti 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 voidaan seurata, onko kaikki osa-alueet käyty läpi.

Palveluesimies suunnittelee perehdytyksen aikataulun, seuraa ja arvioi perehdytyksen toteutumista ja onnistumista perehdytettävän työntekijän kanssa perehdyttämisohjelman mukaan. Aspa – kodissa uuden työntekijän perehdytyksestä vastaa palveluesimies työsuhteeseen, henkilökokeskeiseen toimintatapaan ja muihin toimintatapoihin liittyvien asioiden osalta. Arjen työn ja asiakkaiden asioiden perehdyttämisen vastuu on nimetyllä asumispalvelutyöntekijällä.

Sijaisten ja keikkatyöntekijöiden perehdyttäminen tapahtuu sekä palveluesimiehen että työntekijöiden toimesta sijaisuuteen tai keikkatyöhön tarvittavassa laajuudessa. Opiskelijoiden perehdytys tapahtuu palveluesimiehen toimesta ja opiskelijan työpaikkaohjaajan toimesta sovituilla tavoilla.

Palveluesimiehen perehdyttämisestä vastaa palvelupäällikkö, joka nimeää esimiehelle mentorin kokeneesta kollegasta.

Perehdytystä käytetään aina kun työntekijä aloittaa uudessa työssä, työtehtävät tai menetelmät muuttuvat, työntekijä on ollut pitkään poissa tai työtehtävä toistuu harvoin.

Henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja epäkohtailmoitukset käsitellään seuraavasti:

Aspa Palveluiden perehdytysohjelmaan sisältyy sosiaalihuoltolain 26 § ilmoitusvelvollisuudesta kertominen ja ohjeistaminen. Katso kohta 4.2.2. Asiakkaiden asiallisen kohtelun varmistaminen, missä ilmoitusvelvollisuuden toteuttaminen on kuvattu.

Henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään seuraavasti:

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 toteutuksesta vastaa hallintopäällikkö.

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 budjettityöskentelyä ja koulutukset toteutetaan niihin varattujen koulutusmäärärahojen puitteissa. Käydyt koulutukset kirjataan henkilöstön koulutusrekisteriin.

Aspa Palveluilla on yhteistyösopimus ammatillisen osaamisen kehittämisessä ja ylläpidossa ulkopuolisen koulutusorganisaation kanssa. 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.

4.4.2 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Aspa-koti Omenapihan palveluasuminen toimii kolmikerroksisessa pienkerrostalossa osoitteessa Painontie 1, 37630 Valkeakoski. Asiakkailta on siellä 19 asuntoa. Asukkaat välivuokraavat asunnot Aspa Palvelut Oy:ltä ja heihin sovelletaan huoneenvuokralakia. Näin asukas hallinnoi itse vuokraamia tiloja eikä hänen asuntoonsa sijoiteta ketään, vaikka hän on pitkään poissa. Asukkaat kalustavat ja sisustavat itse (tai omatyöntekijän tai läheistensä avustamina) asuntonsa. He myös päättävät itse, ketä heillä vierailee ja milloin. Asukkaat noudattavat asumisessaan taloyhtiön sääntöjä. Yhteistilat koostuvat olohuoneesta, ruokailutilasta, saunasta ja kodinhoituhuoneesta ja niiden käyttö on kaikille asiakkaille mahdollista. Yhteistiloissa järjestetään myös yhteistä toimintaa, esim. ryhmätoimintaa, verkostopalavereja ja yhteisiä kahvihetkiä. Asiakkailta on siellä myös yhteinen tietokone asioiden hoitoa varten. Tilojen on tarkoitus edistää asiakkaiden osallisuutta ja omatoimisuutta ja ne ovat esteettömät ja helppokulkuiset. Yhteistilojen suunnittelussa on huomioitu turvallisuus, viihtyminen ja kodikkuus. Työntekijöillä on toimisto yhteisen ruokailutilan yhteydessä. Aspa-koti Omenapihalla on myös käytössä Aspa Sääton omistama omakotitalo Rengastie 3:ssa, 37630 Valkeakoski. Siellä järjestetään tuetun asumisen asukkaille ryhmätoimintaa. Rengastien omakotitalossa on myös saunatilat, missä koko

Aspa-kodin asiakkaat voivat sauna, niin halutessaan. Rengastiellä kokoontuu myös Valkeakosken mielenterveysyhdistys Valkeamieli ry
Piha-alueiden turvallisuudesta ja viihtyvyydestä vastaavat asukkaat ja henkilökunta yhdessä.
Palveluasumisessa Painontie 1.ssä huoltotöistä vastaa talon omistajan palkkaama huoltoyhtiö

Aspa-kodin siivouksen ja pyykinhuollon toteutus

Asiakkaiden asuntojen siivouksen toteutumisesta sovitaan yksilöllisesti asumispalvelusuunnitelmaa laadittaessa. Henkilöstö auttaa, ohjaa ja tukee asiakasta siivouksessa, tarpeen mukaan.

Siivousvälineet ja pesuaineet hankkii asiakas itse.

Aspa-kodin yhteisille tiloille on laadittu siivousohjelma, jonka toteutumisesta vastaa henkilökunta.

Siivousohjelman laatimisesta vastaa varavastaava Anitra Ingalsuo. palveluasumisen rappukäytävien siivouksen toteuttaa talon asukas työtoimintana. Rengastien omakotitalon siivouksesta vastaa kukin työntekijä vuorollaan ja siivous toteutetaan yhdessä tuetun asumisen asiakkaiden kanssa.

Asukkaat pesevät pyykkinsä joko omalla tai Aspa-kodin yhteisellä pesukoneella. Pyykinhuollossa työntekijä avustaa ja ohjaa tarvittaessa asukasta.

4.4.3 Teknologiset ratkaisut

Palveluasuminen: Jokaisessa asunnossa on palovaroitin, mikä toimii sekä verkkovirralla että paristolla. Palovaroittimet tarkastetaan puolivuositin. Securitas käy öisin.

Tuettu asuminen: asunnoissa on asukkaan itsensä hankkima palovaroitin.

Aspa-koti Omenapihassa ei ole hälytysjärjestelmää.

.

Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan seuraavasti:

Ohje häiriötilanteita varten:

Palveluasumisen yksikössä hätäuloskäyntien merkkivalot tarkastetaan säännöllisesti, samoin avustetaan asukkaita tarkastamaan palovaroittimet.

Sähkökatkon varalta palveluasumisen toimistosta löytyy riittävä määrä taskulamppuja.

Aspa-koti Omenapihassa ei ole kutsujärjestelmää.

4.4.4 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen varmistetaan seuraavasti:

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

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

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

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehtävät asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset varmistetaan seuraavasti:

Ammattimaisen käyttäjän on lain mukaan ilmoitettava laitteiden aiheuttamista vaaratilanteista. Aspa kodissa on nimetty terveydenhuollon laitteista vastaava työntekijä, jonka velvollisuuksiin kuuluu vastata siitä, että palveluntuottaja noudattaa toiminnassaan lakia ja sen nojalla annettuja määräyksiä. Terveysthuollon laitteista vastaavalle henkilölle kuuluu vaaratilanneilmoitusten tekeminen Valviraan ja laitteen valmistajalle. Ilmoitusta varten on lomake, jonka vaaratilanteen havainnut työntekijä täyttää ja toimittaa vastuuhenkilölle. Apuvälineistä ja laitteista vastaava asumispalvelutyöntekijä ilmoittaa vaaratilanteet Valviran verkkosivuilla olevien lomakkeiden kautta, www.valvira.fi. Vaaratilanteet raportoidaan työsuojeluorganisaatiolle ja palvelupäällikölle ja tapahtumia ja niiden määrää seurataan palvelujohdossa. Lomakkeet tallennetaan Aspa-kodin laatu järjestelmään. Vaaratilanteita ovat tilanteet, jotka johtuvat tai epäillä johtuvan terveydenhuollon laitteen ominaisuuksista, suorituskyvyn muutoksista tai häiriöistä, merkintöjen riittämättömyydestä tai valmistajan toimittamien tietojen virheellisyydestä tai riittämättömyydestä.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Aspa-koti Omenapihassa ei ole terveydenhuollon laitteita tai tarvikkeita.

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Näin varmistetaan, että Aspa-kodissa noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä Aspa-kodeille laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä:

Aspa Palveluissa on käytössä koko henkilöstöä koskevat tietoturvaohjeet ja tietoturvan omavalvontasuunnitelma. Asiakastietojärjestelmän käyttöön perehdytetään kaikki työntekijät. Perehdytyksestä vastaa palveluesimies, hänen apunaan ovat järjestelmän pääkäyttäjät. Käytössä on perehdytysohje ja Aspa Palveluiden 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 työsuhte 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 Palveluilla on ohje ja lomakkeet tietojen tarkastamiseen, palveluesimies ohjeistaa ja auttaa asiakasta tarkastuspyynnön tekemisessä.

Yksiköiden esimiesten vastuulla on huolehtia ja noudattaa työnantajaa koskevien lakisäätöiden tietoturva- ja tietosuojavelvoitteiden toteutumisesta omissa Aspa-kodissa. Esimiehet, 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.

Esimehiltä 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. Esimiesten tehtävänä on varmistaa ja seurata, että työntekijöiden osaaminen on riittävä.

Aspa Palveluissa on ohjeistus tietosuojaloukkauksen ilmoittamista ja käsittelyä varten.

Henkilöstön henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta huolehditaan seuraavasti:

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

Jokaisen esimiehen vastuulla on huolehtia oman yksikön henkilökunnan riittävästä osaamisesta tietoturva- ja tietosuoja-asioissa sekä järjestelmäosaamisesta. Aspa Palveluiden koko henkilökunta on perehdytetty tietosuoja-asioihin sisäisellä koulutuksella ja jokainen työntekijä on suorittanut hyväksytysti tietoturvatestin, mistä saadun todistuksen hän on toimittanut esimiehelle.

Palveluvastaavien tukena ovat järjestelmien pääkäyttäjät ja tietosuojavastaava. He tuottavat koulutusaineistot ja ohjeet, jotka esimiehet käyvät työntekijöiden kanssa läpi. Esimiehet varmistavat, että jokainen työntekijä on perehdytetty asianmukaiseen potilas- ja asiakastietojen käsittelyyn. He myös seuraavat, että työntekijöiden toiminta on ohjeidenmukaista ja tarvittaessa järjestävät lisää koulutusta.

c) tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä:

Palveluasumisen ilmoitustaululla, Painontie 1 ja Rengastien ilmoitustaululla Rengastie 3

d) **Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**

Aspa Palveluiden tietosuojavastaavana toimii teknologiasuunnittelija Tuuli Nygren, puh. 0408211943, tuuli.nygren@aspa.fi

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.

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 joka kuukausi palveluvastaavan ja palvelupäällikön kuukausikeskustelussa ja samalla sovitaan toimenpiteistä, seurannasta ja aikatauluista.

Aspa Palveluissa on käytössä jatkuva asiakaskokemuksen seuranta, jolloin Aspa-kodissa käydään viikoittain läpi edellisen viikon asiakaskokemuspalautte ja poikkeamiin voidaan Aspa-kotitasolla puuttua heti. Palvelujohto käy palautteet läpi kuukausittain ja pystyy näin seuraamaan ja kannustamaan toiminnan laadun, vaikuttavuuden ja toiminnan strategisen kehittämisen tarpeita. Palautetta kerätään em. lisäksi asiakastytyväisyyskyselyillä, tilaajakyselyillä, vertaisarvioinneilla, henkilöstökyselyillä ja itsearvioinneilla.

Henkilökeskeisellä toiminnalla varmistetaan asiakkaiden osallistuminen palveluidensa suunnitteluun ja kehittämiseen. Asumispalvelusuunnitelmassa sovitaan keinot, miten asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan.

Asiakastietojen käsittelystä, tietoturvan ja tietosuojan varmistamisesta on laadittu omavalvontasuunnitelma ja ohjeistukset. Tietosuojavastaava seuraa, valvoo ja ohjeistaa niiden toteutumista.

Työhön, työympäristöön ja työoloihin liittyvät vaaratekijät selvitetään jokaisessa Aspa – kodissa säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa. Riskienhallinnalla pyritään kaikissa olosuhteissa turvaamaan ne toiminnalliset edellytykset, jotka tarvitaan toteuttaessa Aspa Palvelut Oy:n palveluja.

Riskien arviointi on jatkuvaa toimintaa. Riskien arviointia tarvitaan muutostilanteiden yhteydessä kuten toiminnan laajentuessa, toiminnan luonteen muuttuessa, organisaation uudelleenjärjestelyjen, toimitilojen remontin tai henkilöstömuutosten yhteydessä.

Riskien arvioinnin tuloksista ja niiden perusteella toteutettavista toimenpiteistä raportoidaan koko henkilöstöä.

Jos vaaratekijöitä ei voida poistaa, on arvioitava niiden merkitys työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.
Paikka ja päiväys

Allekirjoitus

11 LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNBN%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7

STM:n julkaisu (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opus_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.