

# OMAVALVONTASUUNNITELMA ASPA-KOTI VIRNA



## SISÄLLYS

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	3
2 PALVELUT, TOIMINTA-AJATUS JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	5
3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	7
4 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA .....	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	12
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	18
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	23
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	28
9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN .....	29
10 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	30

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### Palveluntuottaja

Nimi Aspa Palvelut OY Y-tunnus 1998395-9

Osoite Turkhaudantie 5, 00700 Helsinki

Puhelin 0408318750

### Palveluyksikkö

Nimi Aspa-koti Virna

Osoite Korpikunnaankatu 3

Puhelin 0447487881

Postinumero 53850 Postitoimipaikka Lappeenranta

Palveluyksikön johtaja /vastuhenkilö Jenna Vertanen

Puhelin 0447275042 Sähköposti jenna.vertanen@aspa.fi

Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoineen: Lappeenranta, Etelä-Karjalan hyvinvointialue: vaihde 05 352 000 [kirjaamo.hva@ekhva.fi](mailto:kirjaamo.hva@ekhva.fi) Mielenterveys- ja päihdepalvelut palvelupäällikkö Vesa Piiikki p. 0447914431 [vesa.piiikki@ekhva.fi](mailto:vesa.piiikki@ekhva.fi), Vammaispalvelut sosiaalityönjohtaja vt. vammaispalvelujen Merja Heinonen p.0408397679 [merja.heinonen@ekhva.fi](mailto:merja.heinonen@ekhva.fi)

Hyvinvointialue: Etelä-Karjalan hyvinvointialue

### Kenelle palveluita tuotetaan

(kaikki asiakasryhmät, jolle palvelua tuotetaan ja **asiakaspaikkamäärät**)

Yhteisöllinen asuminen mielenterveys- ja päihdekuntoutujille sekä vammaisille henkilöille, tuettu asuminen mielenterveys- ja päihdekuntoutujille sekä vammaisille henkilöille, tuettu asuminen itenäistyville nuorille mm. jälkihuollon nuorille, ammatillinen tukihenkilötoiminta lapsille,nuorille ja nuorille aikuisille sekä lastensuojelun tehostettu perhetyö.

Paikkamäärät: Yhteisöllinen asuminen 16 paikkaa, Tuettu asuminen 8 paikkaa, ammatillinen tukihenkilötoiminta 10 paikkaa, Lastensuojelun jälkihuolto 5 paikkaa ja perhetyö 10 paikkaa.

---

## Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohdat 6.2.2019. Lupamuutos 12.9.2019 (lisätty vammaiset henkilöt) Lupamuutos 10.5.2021 (lisätty tehostettu perhetyö), Lupamuutos 26.10.2021(lisätty ammatillinen tukihenkilötoiminta)

Rekisteröity palveluala

Mielenterveys- ja päihdepalvelujen asumispalvelut (yhteisöllinen asuminen ja tuettu asuminen), Muut vammaiset asumispalvelut (yhteisöllinen asuminen ja tuettu asuminen), Sosiaalialan muut palvelut perhetyö -lapsiperheet, Sosiaalialan muut palvelut lastensuojelun jälkihuolto lapset/nuoret, Muut sosiaalipalvelut ammatillinen tukihenkilötoiminta

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat (esim. ateria-, pesula-, annosjakelu-, siivouspalvelu) Kiinteistöhuolto Lyijynen (kiinteistön ja piha-alueiden hoito), Are Oy (kiinteistön teknisten laitteiden vuosihuolto).

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden? (Miten käytännössä laatu ja turvallisuus palveluyksikössä varmistetaan.) Kiinteistön omistajan edustaja (Isännöitsijä), Aspa-kodin johtaja ja kiinteistöhuollon edustaja tapaavat vuosittain. Vuosittaisessa tapaamisessa tarkastetaan, että kiinteistöä on huollettu sopimuksen mukaisesti.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä \_\_\_\_ Ei \_\_\_\_

## 2 PALVELUT, TOIMINTA-AJATUS JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Palvelut

Aspa-koti Virna tuottaa yksilöllistä yhteisöllistä asumista ja tuettua asumista yli 18 -vuotiaille mielen-terveys- ja päihdeasiakkaille sekä vammaisille henkilöille. Lisäksi palveluihin kuuluu lastensuojelun tehostettu perhetyö, ammatillinen tukihenkilötoiminta lapsille/nuorille ja nuorille aikuisille sekä tuettu asuminen/amatillinen tukihenkilötoiminta jälkihuollon nuorille. Palvelua toteutetaan Etelä-Karjalan hyvinvointialueen alueella.

Yhteisöllinen asuminen on tarkoitettu asiakkaille, jotka tarvitsevat päivittäin asumiseensa henkilökunnan ohjausta ja huolenpitoa. Asiakas kykenee henkilökunnan ohjaamana selviytymään arkielämän toimista ja myös osallistumaan sosiaaliseen elämään. Aspa-koti Virnassa järjestetään erilaisia asiakkaiden kuntoutumisen edistämiseksi tarkoitettuja toiminnallisia ja muita ryhmiä sekä viriketoimintaa. Asiakkaita tuetaan osallistumaan heille mielekkääseen vapaa-ajan toimintaan sekä hyödyntämään kolmannen sektorin ja kunnan järjestämiä palveluita.

Asiakkaalla voi olla huolenpitoa vaativia somaattisia sairauksia ja toistuvaa psyykkisen tuen tarvetta. Henkilökunta on paikalla yhteisöllisessä asumisessa klo 7-21. Henkilökunta ei ole yhteisöllisessä asumisessa paikalla öisin, mutta asiakkaalla on mahdollisuus sovitusti tavoittaa Aspa Palveluiden henkilökuntaa puhelimitse myös öisin.

Yhteisöllisen asumisen tavoitteena on asiakkaan kuntoutuminen niin, että hän pystyy vaiheittain siirtymään itsenäisempään asumiseen. Jokaiselle asiakkaalle on nimetty omaohjaaja, joka vastaa asiakkaan palvelujentoteuttamissuunnitelman tekemisestä, päivittämisestä ja arvioinnista yhdessä asiakkaan ja tämän lähiverkoston kanssa. Jokaisen asiakkaan kanssa on yksilöllisesti määritelty, millaista tukea hän tarvitsee ja kuinka häntä tuetaan. Asiakkaiden kanssa sovitaan yksilöllisesti esimerkiksi psyykkisen tuen järjestämisestä omaohjaajatapaamisin. Asiakkaan kanssa tehdään yksilöllinen viikkosuunnitelma hänen niin halutessaan. Suunnitelmaan kirjataan esimerkiksi sovitusti kodinhoidolliset työt ja ohjaajien tuki niissä.

Tuetussa asumisessa asiakkaat asuvat, joko Aspa-koti Virnan kiinteistössä tai omissa vuokra-asunnoissaan Lappeenrannan alueella. Tukea tarjotaan palvelujentoteuttamissuunnitelman mukaisesti. Tavoitteena on tukea asiakkaita mahdollisimman itsenäiseen ja mielekkääseen elämään. Asiakkaalle annettava tuki voi olla sovitusti esimerkiksi kodinhoidossa, kauppaikäynnissä ja ruuanlaitossa avustamista, tarvittavien lääkäri ym. käyntiaikojen varaamista ja talouden suunnittelua.

Tehostettu perhetyö on tarkoitettu alle 18-vuotiaille lapsille, nuorille sekä heidän vanhemmilleen. Perhetyöllä voidaan tukea myös lastensuojelun jälkihuollon nuoria. Perhetyöllä tuetaan perheitä, jotka tarvitsevat tukea esim. vanhemmuuteen, lasten hoitoon ja kasvatukseen, arkeen ja arjenhallintaan, omien voimavarojen kasvattamiseen tai toimintakyvyn vahvistamiseen. Perhetyöllä voidaan tukea myös jälkihuollon nuorten itsenäistymistä ja arjenhallintaa. Asiakastapaamiset toteutetaan klo 6-21 välillä.

Ammatillinen tukihenkilötoiminta on tarkoitettu pääasiassa alle 18-vuotiaille lapsille ja nuorille. Tavoitteena on tukea lasten ja nuorten myönteistä kehitystä ja osallisuutta sekä vahvistaa vanhempien kykyä kasvattaa ja tukea lasta. Ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa tavoitteet ja työskentelytavat suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa. Lasta/nuorta tuetaan arjessa esimerkiksi koulunkäynnissä ja mielekkään tekemisen löytämisessä. Tapaamiset voivat olla kannustavia keskusteluja tai konkreettista tekemistä. Itsenäistyvää nuorta voidaan tukea arjen- ja elämänhallintaan liittyvissä asioissa kuten raha-asoiden hoidossa ja kodinhoidossa. Ammatillista tukihenkilötoimintaa voidaan tarjota



myös jo 18 vuotta täyttäneille nuorille tukemaan muun muassa itsenäistymistä, elämänhallintaa, rahankäytön suunnittelua ja mielekästä vapaa-ajan toimintaa. Lapselle/nuorelle nimetään oma tukihenkilö ja tapaamiset suunnitellaan yksilöllisesti lapsen/nuoren ja perheen kanssa.

## Toiminta-ajatus

Aspa-kotimme toiminta-ajatus on tukea asiakkaan mahdollisuutta elää oman näköistään elämää, jossa hän toteuttaa itselleen tärkeitä asioita. Asumispalvelutyö on asiakkaan asumisen ja elämänhallinnan tukemista, ohjausta ja avustamista yksilöllisten tarpeiden mukaan asiakkaan kanssa yhdessä laaditun palvelujentoteuttamissuunnitelman pohjalta. Myös perhetyön ja ammatillisen tukihenkilötoiminnan lähtökohtana on asiakkaan osallisuus. Asiakkaat saavat tukea, ohjausta ja neuvontaa asiakassuunnitelmassa sovitulla tavalla. Pää tavoitteemme on, että asiakkaamme saavat heidän tarpeitaan vastaavan kodin/yksilölliset palvelut/ tuen sekä edistää asiakkaidemme yhdenvertaisuutta ja täyttä osallisuutta yhteiskunnassa.

## Toimintaperiaatteet

Aspa-kodin toimintaa ohjaavat arvot ovat pohjana päivittäiselle toiminnallemme. Tapamme toimia on, että teemme mitä lupaamme, kunnioitamme toisiamme ja toimimme vastuullisesti. Arvot ohjaavat ja tukevat toteuttamaan toiminnassamme asiakkaan mahdollisimman täyttä osallisuutta.

Toimintamme periaatteena on asiakkaan asumisen ja elämänhallinnan tukeminen, ohjaus ja avustaminen yksilöllisten tarpeiden mukaan 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 tavoitteena on turvallinen oman näköinen elämä, jossa asiakas voi toteuttaa hänelle tärkeitä asioita. Asumispalvelun lähtökohtana on asiakkaan oma tarve ja toive palvelulle. Tuemme asiakkaitamme yksilöllisesti elämänhallinnassa ja arjen taidoissa, kuten kodin hoidossa, kauppakäynneissä, ruoan valmistuksessa ja kodin ulkopuolella asioimisessa.

Perhetyössä tavoitteena on lapsen kasvun, kehityksen ja huolenpidon turvaaminen ja perheen voimavarojen vahvistaminen. Tavoitteet ja työskentelytavat suunnitellaan yhdessä perheen kanssa.

Ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa palvelun tavoitteena on tukea ja edistää lapsen/nuoren myönteistä kehitystä ja osallisuutta sekä vahvistaa vanhempien kykyä kasvattaa ja tukea lasta. Myös ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa tavoitteet ja työskentelytavat suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa.

Palvelutoimintamme perustuu aina tilaajan kanssa tehtyihin sopimuksiin ja niissä asetettuihin vaatimuksiin. Toimintaamme ohjaavat lakien ja viranomais määräysten 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:

Jenna Vertanen, jenna.vertanen@aspa.fi p. 0447275042

Tämän omaavonntasuunnitelman laadintaan ovat osallistuneet:

Satu Ristola (vastaava ohjaaja) ja Aspa-koti Virnan ohjaajat

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

Omaavonntasuunnitelmaa on käyty yhdessä läpi työkokouksessa ja siihen on voinut antaa kehittä-misehdotuksia ja huomioita. Suunnitelman laatimisessa on huomioitu toiminnan arvioimiseksi tehty-ien kyselyiden tulokset ja kehittä-misehdotukset.

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

- toiminnan toteutumista seurataan
- seurannassa havaitut puutteellisuudet korjataan
- seurannasta laaditaan selvitys
- selvityksen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muulla niiden julkisuutta edistävällä tavalla sekä pidetään julkisesti nähtävänä palveluyksikössä
- salassa pidettäviä tietoja ei saa julkaista

Henkilöstön omavalvonnan osaaminen ja sitoutuminen jatkuvaan omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan varmistetaan hyvällä perehdyttämällä ja tiedottamisella. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi yhdessä henkilöstön kanssa työkokouksissa ja tallennetaan Aspan sisäiseen intraan IMS:iin, jossa jokaiselta työntekijältä vaaditaan siihen lukukuittaukset. Perehdyttämisessä omavalvontasuunnitelma käydään yhdessä läpi uuden työntekijän kanssa. Omavalvontasuunnitelman toteutumista arvioidaan ja seurataan yhdessä henkilökunnan kanssa säännöllisesti työkokouksissa. Omavalvontasuunnitelmasta ja sen toteutumisesta keskustellaan yhdessä tavoitekeskusteluissa.

Kun omavalvontasuunnitelmaa päivitetään, se käydään läpi yhdessä henkilökunnan kanssa työkokouksissa. Muutoksista tiedotetaan myös poissaolevaa henkilöstöä ja päivitetty suunnitelma tallennetaan IMS:iin, jossa vaaditaan lukukuittaukset. Muutosten sisäistämistä seurataan yhteisesti mm. yhteisillä keskusteluilla työkokouksissa.

Henkilökunnalle järjestetään tarvittaessa koulutusta, jos huomataan, että omavalvontasuunnitelmaan liittyvä osaaminen on puutteellista.

## **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 (palvelujentoteuttamissuunnitelma) 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 tehtäväkuvansa. 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](https://aspa.ims.fi/servlet/StandardServlet?action=reportx&show_report_template=13&template_level=1)

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

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

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

*Konsernin kriisiviestintätyöryhmä* (konsernin toimitusjohtaja, yhtiön toimitusjohtaja, henkilöstöpäällikkö, viestintäjohtaja ja kiinteistöjohtaja) vastaa yhtiön kriisiviestintäsuunnitelmasta ja kriisiviestinnästä. Aspa-kodin johtaja huolehtii, että jokainen työntekijä on perehdytetty toimimaan kriisitilanteessa. Kriisiviestintäohje löytyy jokaisen Aspa-kodin toimiston seinältä ja yhtiön verkkosivuilta.

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

Turvallisesti työssä-ohjeistus  
Varhaisen tuen malli Aspa Palveluissa  
Riskien arvioinnin toimenpidesuunnitelma  
Ilmoitus epäasiallisesta kohtelusta  
Työterveyshuollon toimintasuunnitelma  
Työsuojelun toimintasuunnitelma  
Poikkeamailmoitus  
Tietosuojapoikkeamailmoitus  
Vaara- ja uhkatilanneilmoitus  
Työsuojeluilmoitus  
Valmius- ja varautumissuunnitelma  
Kriisiviestintäohje

Toimintaohjeet poikkeavien tilanteiden varalta  
Omavalvontahjelma

## Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Aspa-kodin työhön, työympäristöön ja työoloihin liittyvät riskit ja vaaratekijät selvitetään yhdessä henkilöstön kanssa vähintään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa toimintaympäristön tai tilanteiden muuttuessa.

Jokainen, joka on työssään havainnut riskin tai vaaratilanteen, jossa palvelu ei toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti, on velvollinen raportoimaan siitä viipymättä Aspa-kodin johtajalle. Tunnistetut riskit pyritään poistamaan tai minimoimaan sopimalla turvaavista toimenpiteistä, toimintakäytännöistä ja -ohjeistuksista. Aspa-kodin johtaja vastaa ohjeiden ajantasaisuudesta. Aspa-kodissa on laadittu toimintaohjeet poikkeavien tilanteiden varalta, jotta henkilöstö tietää, miten toimia yllättävässä tilanteessa. Ohjeet löytyvät: Toimistosta johtajan työpöydällä olevasta kansiossa.

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

## Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

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

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

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

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

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoitus tehdään ilmoituslomakkeelle viipymättä, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai uhan. Lomake löytyy Aspa Palvelut Oy:n laatukäsikirjasta (IMS) <https://aspa.ims.fi/servlet/StandardServlet?action=document&view=document&id=1040>.

Ilmoitus toimitetaan Aspa-kodin johtajalle, joka informoi asiasta palvelupäällikköä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön, Aspa-kodin johtajan, on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Aspa-kodin johtaja saa palvelupäälliköltä toimintaohjeet ennen tilaajalle tehtävää ilmoitusta varten. Aspa-kodin johtaja käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi.

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

## Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet

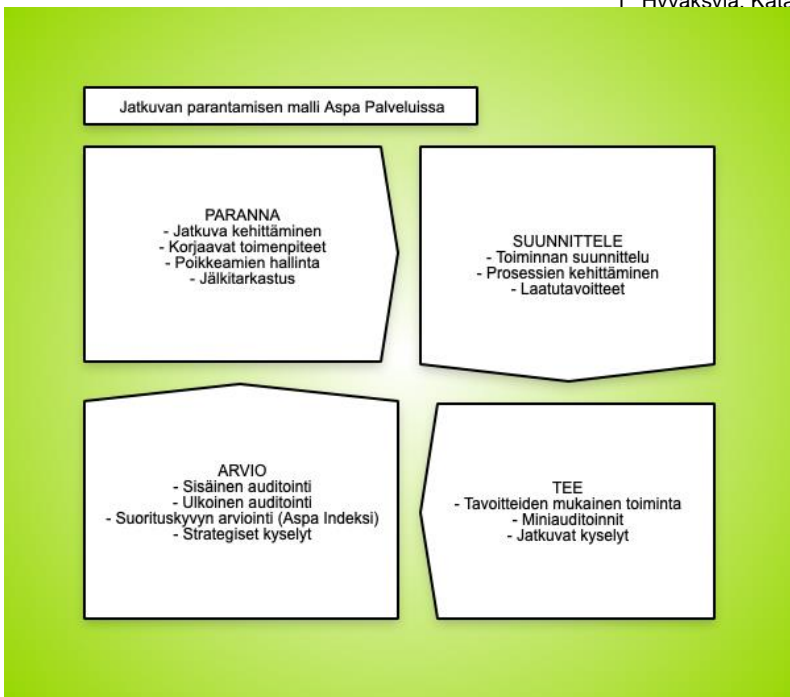
Aspa-kodin johtaja kirjaa kaikki *työsuojeluun liittyvät haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet*, jotka analysoidaan yhdessä henkilöstön ja tarvittaessa työsuojeluorganisaation kanssa. Toimintaohjeita tarkistetaan tarvittaessa tai laaditaan uusi ohje. Tapahtumat käydään läpi henkilöstökokouksessa,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

Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Aspa-kodin johtaja informoi viipymättä palvelupäällikköä tapahtuneen haittatapahtuman tai vaara- tai uhkatilanteen jälkeen. Aspa-kodin johtaja vastaa tilanteen käsittelystä viipymättä asianosaisten kesken ja muun henkilöstön kanssa. Käsittelyyn kuuluu keskustelu työyhteisössä työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa läheisen kanssa. Asiasta tiedotetaan tarvittaessa myös yhteistyötahoja. Työterveyshuolto on tarvittaessa käytettävissä kriisitilanteiden käsittelyssä. Käydyistä keskusteluista laaditaan muistiot, jotka tallennetaan työsuojelukansioon.

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

Aspa-kodin johtaja raportoi ilmoitetun poikkeaman palvelupäällikölle ja merkittävän riskin poikkeamat myös 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 laatuavoitteet, joita arvioidaan omavalvonnalla, auditoimalla, 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 Virnassa toimintakyvyn arviointiin käytetään Promis mittaristoa. Toimintakyvyn mittaamisesta vastaavat omaohjaajat yhdessä asiakkaan kanssa.

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

## Asiakkaan palveluista laadittava suunnitelma

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

## Miten asiakkaan palvelusuunnitelma laaditaan ja päivitetään?

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

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

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

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

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

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

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

päivittäisillä raporteilla asiakasasioita, kuten muutoksia asiakkaan voinnissa tai suunnitelmassa, käsitellään yhteisesti ja asiat kirjataan asiakastietojärjestelmään muistioihin, jotka poissaolevat ovat velvollisia lukemaan.

## Asiakkaan kohtelu

Palvelut järjestetään ja asiakasta kohdellaan siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Palvelussa otetaan huomioon henkilön toivomukset, mielipiteet, etu ja yksilölliset tarpeet, ylläpidetään ja edistetään palveluissa olevan henkilön hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta.

Aspa Palveluissa asiakastyössä toteutetaan henkilökeskeistä toimintatapaa. Toiminta perustuu asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen (mm. oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään). Asumispalveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta, tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen ja hänen mahdollisuuttaan täysimääräiseen osallistumiseen yhteiskunnassa.

Asiakkaan palvelujen 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 tasa-arvoisena 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 vuosittain tehtävällä asiakaskyselyllä. Lisäksi asiakkailta on mahdollista antaa palautetta aina halutessaan. Asiakaskyselyn tulokset käsitellään yhdessä työyhteisössä ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet. Asiakaskyselyiden tulokset käydään läpi myös asiakkaiden kanssa asiakaskokouksissa. Reklamaatiot käsitellään viipymättä ja käydään läpi asianosaisten kanssa.

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 Virnassa ei ole käytössä itsemääräämisoikeuden rajoittamistoimenpiteitä.

### 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.

Asiakkaan toiveita ja mielipiteitä kuullaan arjen toiminnassa sekä kuukausittain järjestettävissä asiakaskokouksissa. Asiakkaat pääsevät suunnittelemaan Aspa-kodin toimintaa yhdessä ohjaajien kanssa ja heidän toiveitaan kuullaan muun muassa suunniteltaessa vuosittaisia retkiä, ryhmätoimintaa, juhlia ja ruokalistaa.

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. Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset käydään läpi asiakaskokouksessa yhdessä asiakkaiden kanssa ja mietitään yhdessä mahdollisia kehittämistarpeita ja ratkaisuja niihin.

### 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 kirjallisesti ohjaajille 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 Virnassa läheisten ja omaisten ilta järjestetään kaksi kertaa vuodessa. Ohjelma suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa. Läheisten ja omaisten illoissa on tarjolla pientä syötävää ja esimerkiksi tietokilpailuja, asukkaiden taidenäyttelyitä ja musiikkia.

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: [Jenna Vertanen p. 0447275042 jenna.vertanen@aspa.fi](mailto:jenna.vertanen@aspa.fi)

Sosiaaliasiaavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista:

Etelä-Karjalan hyvinvointialue: Sosiaali- ja potilasasiavastaavat Heli Tiusanen, Laserkatu 6 E 4, 53850 Lappeenranta p. 044 7485306, Taija Kuokkanen p. 0505558553 puhelinaika ma-to klo 9-15. s-posti: [etunimi.sukunimi@socom.fi](mailto:etunimi.sukunimi@socom.fi)

Kymenlaakson hyvinvointialue: Sosiaali- ja potilasasiavastaava Taija Kuokkanen, Etelä-Kymenlaakson avoterveydenhuolto, Salpausselänkatu 40 A, 45100 Kouvola. p. 040 728 7313 Puhelinaika ma-to klo 9-12. s-posti: [taija.kuokkanen@socom.fi](mailto:taija.kuokkanen@socom.fi)

Etelä-Savon hyvinvointialue: Voit ottaa yhteyttä puhelimitse tai laittamalla sähköpostia [sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavonha.fi](mailto:sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavonha.fi) p. 044 351 2818 puhelinaika ma-pe 9-14

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue: Sosiaali- ja potilasvastaavat Kati Saurula, p. 0133308268 puhelinaika ma klo 9-11.30 ja ti-to klo 9-1, Hanna Mäkijärvi p. 0133308265 puhelinaika ma klo 9-11.30 ja ti-

to klo 9-11. Käyntiosoite Torikatu 18 A, 3krs., 80100 Joensuu. S-posti: sosiaalijapotilasasiavastavat@siunsote.fi

*Sosiaali- ja potilasasiamies on puolueeton henkilö, joka neuvoo ja ohjaa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien toteutumiseen liittyvissä kysymyksissä. Asiakkaan asemaa sosiaalihuollossa säätelee laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, joka tuli voimaan 1.1.2001. Asiakaslaki sisältää sosiaalihuollon asiakkaan osallistumiseen, kohteluun ja oikeusturvaan sisältyvät periaatteet.*

*Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun.*

*Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on*

- 1. Neuvoo asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa*
- 2. Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä*
- 3. Tiedottaa asiakkaan oikeuksista*
- 4. Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi*
- 5. Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnissa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.*

*Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoo antava. Asiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliasiamies voi toimia asiakkaan ja työntekijän välimiehenä ongelmatilanteissa. (ekhva.fi)*

---

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kilpailu- ja kuluttajaviraston kuluttajaneuvonta 09 5110 1200.

Kuluttajaneuvonta avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä ristiriitatilanteessa ja antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista, kuten virheenhyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta sekä neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmista

---

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

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

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Palvelu toteutetaan siten, että tilaajan asettamat sisältö- ja laatuvaatimukset täyttyvät. Yhtiötasolla palvelujohto ohjeistaa palvelutoiminnan täyttämään viranomaisvaatimukset ja valtakunnalliset ohjeistukset ja suositukset. Palveluiden perustana on yksilöllinen suunnitelma, joka laaditaan yhdessä asiakkaan (ja hänen läheisensä/verkostonsa) kanssa. Suunnitelmassa sovitaan asiakkaan fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävistä ja edistävistä toimista, yhdessä asiakkaan kanssa, hänen toivomallaan tavalla.

Suunnitelmassa ja arjen työssä mahdollistetaan asiakkaan tutut tavat, mieltymykset, omat rutiinit. Aspa-kodin työntekijät ohjaavat, tukevat ja avustavat asiakasta sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilönä oman näköisen elämän toteuttamiseen. Häntä ohjataan ja avustetaan terveellisten ja toimintakykyä ylläpitävien ja parantavien elämäntapojen toteutumisessa. Suunnitelma ohjaa päivittäistä työtä ja sitä *arvioidaan* ja tarkastetaan säännöllisesti.

Asiakkaat osallistuvat Aspa- kodin yhteisöllisten tapahtumien suunnitteluun ja toteutukseen. Tapahtumat voivat olla esim. retkiä, asukastapahtumia, yhteistä tekemistä Aspa-kodin yhteistilassa tai harrasteryhmiä. Yhteisöllisen toiminnan avulla lisätään asiakkaiden arkeen mielekästä tekemistä ja luodaan mahdollisuus asiakkaiden keskinäisen vertaistuen ja sosiaalisten suhteiden syntyiselle.

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

Ohjaajan päivittäiset kirjaukset tukevat ja arvioivat asiakkaan palvelua koskevan suunnitelman tavoitteita. Omaohjaaja huolehtii suunnitelman tarkistamisesta ja päivittäisestä. Arvioinnin apuna käytetään Promis toimintakykymittaristoa. 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. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut [ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset](#).

Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan väli ei ylitä 11 tuntia. Asiakkaiden ruokailu ja avustaminen tapahtuu heidän tarpeidensa mukaisesti. Aamupala tarjotaan asiakaslähtöisesti ja joustavasti noin klo 7–10, lounas noin klo 11–13, päiväkahvi noin klo 14–15, päivällinen noin klo 16–18 ja iltapala noin klo 19–22.

Asiakkailla on mahdollisuus ruokailla Virnan yhteistilassa. Iltapala noudetaan yhteiskeittiöstä ja asukas voi nauttia sen, kun haluaa. Asiakkaat voivat lisäksi halutessaan hankkia omia ruokiaan ja jokaisesta asunnosta löytyy jääkaappipakastin. Asiakkaiden on mahdollista valmistaa kaikki ateriansa itse omassa asunnossaan.

Ruokalistat laaditaan yhdessä asiakkaiden kanssa, heidän yksilölliset tarpeensa ja makutottumuksensa sekä ravitsemussuositukset huomioon ottaen. Ruokalistat ovat yleisesti nähtävillä. Aspa-koti Virnassa on käytössä 6 viikon kiertävät ruokalistat. Asiakas voi valita, millaisen ateriakokonaisuuden hän milloinkin nauttii, asiakasta ohjataan kokoamaan terveellinen annos. Asiakkaalla on mahdollisuus avustettuna valmistaa ateriat myös omassa asunnossaan. Ruokailu on mahdollista joko Aspa-kodin yhteisessä ruokailutilassa tai asiakkaan omassa kodissa. Ruoka-ajat ovat päiväohjelman mukaiset, mutta asiakas voi tarvittaessa nauttia aterian myös muuna aikana sopimalla siitä.

Aspa-kodissa seurataan asiakkaiden ravitsemustasoa ja ruuan ja nesteiden nauttimista. Poikkeamat ja huomiot kirjataan asiakastietojärjestelmään. Asiakkaan yleistilaa seurataan, tarvittaessa myös painoa, ja tilanteen vaatiessa asiakas ohjataan terveydenhuollon piiriin. Mikäli asiakkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen, seurataan nautitun ruoan ja 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 ja selvitetään yhdessä terveydenhuollon kanssa painonlaskun syy, 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 erityistä huomiota.

## Hygieniaikäytännöt

Tartuntatautilain (2016/1227)17 § mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Aspa-kodin johtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille erittäin vastustuskykyisten mikrobin 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 tartuntatautien torjuntaan perehtyneiden ammattihenkilöiden kanssa ja sovittaa toimintansa yhteen kunnan tai sairaanhoitopiirin toteuttamien toimien sekä valtakunnallisten hoitoon liittyvien infektioiden torjuntaohjelmien kanssa.

Aspa-kodissa on nimetty hygieniaavastaava, joka vastaa Aspa-kodin hygieniaohjeistuksista ja opastaa muuta henkilöstöä hygienia-asioissa. Lisäksi hän huolehtii, että tarpeelliset suojaus- ja hygieniatarvikkeet (esim. suojakäsineet, käsidesi, pesunesteet) ovat helposti kaikkien saatavilla. Hyvään hygieniaan kuuluu tehokas käsihygienia, aseptinen työjärjestys, tarttumapintojen ja työympäristön

puhtaanapito ja ohjeenmukainen suojainten käyttö. Korujen ja rakennekynsien käyttö on erityistä hygieniaa vaativissa työtehtävissä kielletty.

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

Ympäristön puhtaanapidossa tärkeää on jätteiden ja pyykin huolellinen käsittely. Jätteet ja roskat kuljetetaan joka työvuorossa jätepiesteeseen, 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. Yhteisöllisessä asumisessa Aspa-koti Virnan kiinteistössä asuville siivousvälineet ja pesuaineet hankkii Aspa-kodin ruokahuollosta ja siivouksesta vastaava työntekijä. Tilaajan kanssa tehdyn palvelusopimuksen mukaisesti asiakkaalla on joko mahdollista saada siivousvälineet ja pesuaineet Aspa-koti Virnasta tai hän hankkii ne itse. Talon ulkopuolisissa palveluissa, kuten tuetussa asumisessa asiakas hankkii siivousvälineet ja pesuaineet itse ja ohjaajat avustavat tarvittaessa niiden hankinnassa.

Aspa-koti Virnan kellarikerroksessa on pyykkitupa, joka on talon asukkaiden käytössä. Yhteistilan seinällä on lista, josta varataan pyykkivuoro. Asiakas voi halutessaan hankkia asuntoonsa oman pyykinpesukoneen. Pyykkikone pestään tyhjänä 90 asteessa vähintään 1xvko. Pyykkituvassa on pyykinpesuainetta niille asiakkaille, joiden palvelusopimukseen kuuluu pesuaineiden saaminen Aspa-koti Virnasta. Siivoushuoneessa on lisäksi desinfiioivaa pyykinpesuainetta erityisen likaiselle ja eritepyykille. Aspa-koti Virnan kiinteistön ulkopuolisia asiakkaita ohjataan pyykkihuollon toteuttamisessa.

Aspa-kodin yhteistilat siivotaan siivoussuunnitelman mukaisesti. Infektioaikana siivousta tehostetaan ja kosketuspinnat pyyhitään useammin. Yhteisissä tiloissa on käsidesinfektioainetta kaikkien saatavilla. Asiakkaita opastetaan siivouksessa ja tarvittaessa käytössä on kuvalliset ohjeet. Yhteistiloissa on ohjeet hyvän käsihygienian hoitoon ja asiakkaita ohjataan niiden toteuttamisessa. Eritehurat pyyhitään kertakäyttöisillä siivousliinoilla. Aspa-kodissa on muovihanskoja siivousta ja ruuanlaittoa varten.

Ruuanlaitossa noudatetaan erityisen tarkkaan hygieniaohjeita ja hyvää käsihygieniaa. Käytössä on muovihanskat ja hiusmyssyt.

Siivousohjelman laatimisesta vastaa siivouksesta ja ruuanlaitosta vastaava avustava työntekijä yhdessä Aspa-kodin johtajan kanssa, siivousohjelma on löydettävissä yhteistilan keittiön hyllystä.

## **Terveyden- ja sairaanhoito**

Aspa-kodin asiakkaat ovat julkisten terveystilavien piirissä. Terveystilavien 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. Asiakkaita ohjataan terveydentilansa seuraamisessa ja vuosittaisen terveystarkastusten, laboratoriokokeiden jne. varaamisessa ja tarvittaessa ohjaaja on mukana käynnillä. Ohjaajat voivat myös tarvittaessa niin sovittaessa huolehtia tarvittavien aikojen varaamisesta ja reseptien uusimisesta.



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. Tiedot löytyvät jokaisen kerroksen rappukäytävän seinältä ja yhteistilan keittiöstä. Ohjeet löytyvät myös pelastussuunnitelma-kansiosta, joka on yhteistilan kaapissa merkityllä paikalla. Tietojen päivittämisestä vastaa Aspa-kodin johtaja.

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 palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä.

Aspa-kodin henkilöstöllä on sosiaali- tai terveydenhuollon koulutus tai muu oman työtehtävän mukainen 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: Etelä-Karjalan hyvinvointialue. Kiireellisissä tilanteissa ollaan yhteydessä hätänumeroon 112. Kiireettömämmissä päivystystilanteissa ollaan yhteydessä mielenterveys- ja päihdepäivystykseen p.053524610 tai päivystysapuun p.116117. Asiakkaille on nimetty oma vastuusairaanhoitajansa asuinalueensa mukaan. Kiireettömissä asioissa ajan voi varata omalle vastuusairaanhoitajalle. Aspa-koti Virnan kiinteistössä asuvien oma vastuusairaanhoitaja on Sammonlahden hyvinvointiasemalla p. 053527260.

## 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 mukaisesti.

Aspa-kodin johtaja, yhdessä lääkehoidosta vastaavan työntekijän kanssa, huolehtii Aspa-kodin lääkehoitosuunnitelman laatimisesta, päivittämisestä ja muun henkilöstön perehdyttämisestä lääkehoidon toteuttamiseen. Lääkehoitosuunnitelmassa on Aspa-kodin yksityiskohtaiset ohjeet, toimintatavat ja vastuunjaot lääkehoidon toteuttamiseen. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa, kun säädökset, toimintaympäristö tai olosuhteet muuttuvat.

Aspa-kodin johtaja käy palvelupäällikön kanssa säännöllisesti keskustelun, jonka yksi aihe on lääkehoitosuunnitelma, sen sisällön ajantasaisuus ja päivittämisen tarve. Aspa-kodin johtaja vastaa siitä, että koko henkilöstö on perehdytetty lääkehoitosuunnitelman sisältöön ja tuntee myös muutokset.

Aspa-kodin lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa sairaanhoitaja/terveydenhoitaja Satu Ristola.

## 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 palveluntarjoajien 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.

Uuden asiakkaan muuttaessa Aspa-koti Virnaan järjestetään yhteinen verkostopalaveri asiakkaan, tilaajan edustajan, omaohjaajan ja Aspa-kodin johtajan kanssa. Asiakkaan halutessa palaveriin voidaan kutsua myös asiakkaan läheisiä tai hänen hoitoonsa/ohjaukseensa osallistuvia henkilöitä. Jos asiakas muuttaa Aspa-koti Virnaan toisesta asumisyksiköstä, osallistuu palaveriin myös asiakkaan omatyöntekijä aiemmasta yksiköstä, jos asiakas tähän suostuu. Yhteinen verkostopalaveri järjestetään samalla periaatteella myös, kun asiakas muuttaa pois Aspa-koti Virnasta.

Etelä-Karjalan hyvinvointialueen mielenterveys- ja päihdepalveluiden asiakkaiden kohdalla on sovittu, että asiakas, omaohjaaja ja EKHVA:n kuntoutuskoordinaattori tapaavat vähintään 2xvuodessa ja samalla päivitetään asiakkaan palvelujen toteuttamisensuunnitelma. Tarvittaessa tapaamisia järjestetään useammin, jos asiakkaan tilanne muuttuu tai asiakas haluaa. Ennen tapaamista asiakas ja omaohjaaja arvioivat, kuinka asiakkaan suunnitelma on toteutunut ja lähettävät arvioinnin kuntoutuskoordinaattorille.

Vammaispalvelun asiakkaiden ja muilta hyvinvointialueilta tulevien asiakkaiden kohdalla järjestetään yhteinen tapaaminen asiakkaan, omaohjaajan ja asiakkaan sosiaalityöntekijän kanssa vähintään 1xvuodessa. Lisäksi asiakas ja omaohjaaja arvioivat suunnitelman toteutumista vähintään 2xvuodessa.

Lastensuojelun tehostetussa perhetyössä ja ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa asiakkaan omaohjaaja lähettää kuukausittain raportin asiakkaan sosiaalityöntekijälle. Yhteistyö perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa on tiivistä ja tarvittaessa järjestetään verkostopalavereja ym. koulun ja muiden lapselle tärkeiden tahojen kanssa.

Asiakkaan asioissa ollaan tarvittaessa, asiakkaan luvalla, säännöllisesti yhteydessä häntä hoitaviin tahoihin ja muihin yhteistyökumppaneihin. Tarvittaessa järjestetään yhteisiä verkostopalavereja.

Aspa-kodin johtaja on säännöllisesti yhteydessä tilaajan edustajiin ja tilaajatapaamisia pyritään järjestämään vuosittain.

## 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 määräjän 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.

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen.

Yksikön tilojen terveellisyysvaikutukset sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallintakeinot on suunniteltu Aspa-kodin riskienhallintasuunnitelmassa. Aspa-koti Virnan yhteistiloihin on asennettu kaksi ilmalämpöpumppua, joiden avulla tiloja voidaan viilentää kuumalla säällä.

Aspa palveluissa on laadittu työterveyshuollon toimintasuunnitelma, työsuojelun toimintasuunnitelma ja -ohjelma sekä yksikkökohtaiset riskienarvioinnit, varautumissuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, turvallisesti työssä-ohjeistus, pelastussuunnitelma, siivoussuunnitelma ja elintarvikehygienian omavalvontasuunnitelma.

## Henkilöstö

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

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

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

Aspa-kodin mitoitustarve luvassa/sopimuksessa:

0,3 yhteisöllisessä asumisessa

Henkilöstö:

1 Aspa-kodin johtaja (sosionomi YAMK, lähihoitaja).

6 ohjaajaa (1 terveydenhoitaja/sairaanhoitaja AMK, 1 sosionomi AMK, 4 lähihoitajaa)

1 avustava työntekijä

Osa-aikaista henkilöstöä ja sijaisia käytetään tarpeen mukaan.

Työtä tehdään 2 vuorossa, siten että henkilöstöä on paikalla

klo 7–16 1-3 työntekijää

klo 16–21 1-3 työntekijää

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 Aspa-kodin pilvitiedosto Onedrivesta kansista sijaisista.

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

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

## Henkilöstön rekrytinnin periaatteet

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

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

Työntekijät työskentelevät pääsääntöisesti asiakkaiden kodeissa. Tällöin on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytinnin haastattelukysymykset on laadittu sellaisiksi, että tästä pystytään muodostamaan näkemys. Hyödynnämme myös suosittelijoiden kokemuksia. Alle 18-vuotiaiden kanssa työskenteleviltä tarkistetaan rikosrekisteriote.

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

## Rikosrekisteriotteen nähtäväksi pyytäminen

*Valvontalain 28§* mukaan palveluntuottajalla on velvollisuus ja henkilökohtaisen avun työnantajamallin mukaan toimivalla henkilöllä oikeus tarkistaa työntekijöiden rikosrekisteriote iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden sosiaali- ja terveyspalveluissa. 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 tehtävissä.
- Rikostaustan selvittämiseksi esitetty rikosrekisteriote ei saa olla *kuutta kuukautta* vanhempi.
- Jo työnantajan palveluksessa olevien ei tarvitse toimittaa rikosrekisteriotetta, eikä työnantaja voi sitä pyytää.
- Lasten parissa työskenteleviltä on jo aiemmin vaadittu rikosrekisteriotetta nähtäväksi.

**Hakuilmoituksessa** mainitaan, että tehtävään otettavan henkilön on esitettävä nähtäväksi rikosrekisterilain 6 §:n 2 momentissa tarkoitettu rikosrekisteriotte. 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 Virna toimii Lappeenrannan kaupungissa Sammonlahden kaupunginosassa 4. kerroksessa kerrostalossa. Asiakkaiden asunnot, 21 kpl, sijaitsevat samassa kiinteistössä. Tuetun asumisen asukkaat voivat asua myös muualla Lappeenrannan kaupungin alueella itse hankkimassaan vuokra-asunnossa. Lastensuojelun tehostetun perhetyön asiakkaat ja ammatillisen tukihenkilötoiminnan asiakkaat asuvat eri puolilla Etelä-Karjalaa.

Aspa-koti Virnan kiinteistössä asuvat asiakkaat vuokraavat asunnot Aspa Palveluilta ja heihin sovelletaan huoneenvuokralakia. Näin asukas hallinnoi itse vuokraamia tiloja eikä hänen asuntoonsa sijoiteta ketään, vaikka hän on pitkään poissa. Asukkaat kalustavat ja sisustavat itse (tai omaohjaajan tai läheistensä avustamina) asuntonsa. He myös päättävät itse, ketä heillä vierailee ja milloin. Asukkaat noudattavat asumisessaan taloyhtiön sääntöjä.

Yhteistilat sijaitsevat talon ensimmäisessä kerroksessa. Yhteistila/olohuone on talossa asuvien asiakkaiden käytössä klo 8-19.45. Ensimmäisessä kerroksessa on myös yhteiskeittiö, jossa valmistetaan talossa yhteisesti tarjottavat ateriat. Aspa-kodin johtajalle ja ohjaajille on yhteinen toimistotila. Talon kellarikerroksessa ovat lisäksi yhteiskäytössä pesutila, kuivaushuone ja saunatilat. Henkilökunnan pukuhuoneet 2kpl ovat kellarikerroksessa ja niissä on molemmissa wc- ja suihkutilat. Yhteistiloissa järjestetään myös yhteistä toimintaa, esim. erilaisia ryhmiä, asukaspalavereja ja juhlia. Yhteistiloissa tulee noudattaa talon järjestyssääntöjä, käyttäytyä ystävällisesti toisia asiakkaita kohtaan ja kunnioittaa jokaisen henkilökohtaista tilaa. Yhteisissä tiloissa ei voi olla päihtyneenä. Yhteisessä olohuoneessa on mahdollisuus lukea lehtiä, seurustella ja katsoa tv:tä.

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 Lyijynen ja Aspa-koti Virnan ohjaajat.

## Teknologiset ratkaisut

Asukkaat hankkivat halutessaan turvarannekkeen (esim. jos iän tai toimintakyvyn heikentymisen vuoksi puhelimen käyttö ei onnistu). Turvarannekkeen avulla asiakas voi kutsua työntekijän luokseen (klo 7-21) ja hälyttää apua tarvittaessa (24h sovitun palveluntuottajan kautta). Aspa Palvelut Oy auttaa asiakasta tarvittaessa turvarannekkeen hankinnassa ja käytön toteutumisessa. Turvarannekkeen huollosta vastaa sen toimittaja ja Aspa-kodin ohjaajat auttavat asiakasta testaamaan turvarannekkeen toimivuutta säännöllisesti. Turvarannekkeiden toimivuus testataan yhdessä asiakkaan kanssa 1krt/kk. Turvarannekkeiden hälytykset tulevat klo 7-21 välisenä aikana Virnan ohjaajien yhteispuhelimeen, joka on aina vuorovastaavalla. Kun henkilökuntaa ei ole paikalla, hälytykset vastaanottaa (24h) asiakkaan sopima palveluntuottaja. Mahdollisen sähkökatkon jälkeen laitteiden toimivuus tarkistetaan yhdessä asiakkaan kanssa testaamalla turvaranneke.

## Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Asiakkaiden henkilökohtaisten apuvälineiden ja terveydenhuollon 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 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. Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden vastaava nimetty ammattihenkilö pitää Aspa-kotikohtaista rekisteriä terveydenhuollon laitteista ja huolloista.

Ammattimaisen käyttäjän on lain mukaan ilmoitettava laitteiden aiheuttamista vaaratilanteista. Aspa kodissa on nimetty terveydenhuollon laitteista vastaava työntekijä, joka vastaa siitä, että palveluntuottaja noudattaa toiminnassaan laitteita koskevaa lakia ja sen nojalla annettuja määräyksiä. Terveystieteiden 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 ohjaaja ilmoittaa vaaratilanteet Valviran verkkosivuilla olevien lomakkeiden kautta, [www.valvira.fi](http://www.valvira.fi). Vaaratilanteet raportoidaan työsuojeluorganisaatiolle ja palvelupäällikölle ja tapahtumia ja niiden määrää seurataan palvelujohdossa.

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

Apuvälineistä, terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa vastaava ohjaaja Satu Ristola, [satu.ristola@aspa.fi](mailto:satu.ristola@aspa.fi) p.0444910645

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

### Asiakastyön kirjaaminen

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

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

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

Aspa-kodin johtajan vastuulla on huolehtia ja noudattaa työnantajaa koskevien lakisääteisten tietoturva- ja tietosuojavelvoitteiden toteutumisesta omassa Aspa-kodissa. Esihenkilöt, tietosuojavastaava ja tietojärjestelmien pääkäyttäjät vastaavat työntekijöiden käyttöoikeuksista tietojärjestelmiin

ja niiden tietosisältöihin työtehtävien edellyttämässä laajuudessa. He huolehtivat työntekijän riittävästä perehdytyksestä yrityksen tietoturvakäytänteisiin varmistuen, 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 tietosuoja-koulutukset 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.

Jokaisella työntekijällä on vastuu asiakastyön kirjaamisesta. Työvuoroon nimetty vuorovastaava vastaa sitten, että kaikki työvuoron sovitut työt, kuten kirjaaminen on tehty. Kirjaamisessa asiakkaan osallisuus on tärkeää ja kirjaukset pyritään tekemään mahdollisimman usein yhdessä asiakkaan kanssa. Vastaavan ohjaajan työkuvaan kuuluu seurata ja arvioida kirjaamisen laatua yksikössä ja hän raportoi siitä Aspa-kodin johtajalle.

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

**Kyllä**      **Ei**

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

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

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

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

## 9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

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

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

## **Oma-valvontasuunnitelman julkisuus**

Ajan tasalla oleva oma-valvontasuunnitelma pidetään Aspa-kodilla julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja oma-valvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Oma-valvontasuunnitelman sijainti ilmoitetaan yhteistilojen ilmoitustaululla. Oma-valvontasuunnitelma julkaistaan myös Aspa-kodin verkkosivuilla.

Aspa-kodin ajantasainen oma-valvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä:

Aspa-koti Virnan yhteistilan ilmoitustaululla.

## **Toteutumisen seuranta ja päivittäminen**

Oma-valvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Oma-valvontasuunnitelmaa tarkistetaan aina päivitystarpeen ilmetyä ja päivitykset julkaistaan viiveettä. Päivittämisessä ja julkaisemisessa huomioidaan palveluissa, niiden laadussa ja asiakasturvallisuudessa tapahtuvat muutokset. Henkilökunta on perehdytetty ilmoittamaan oma-valvontasuunnitelmasta vastaavalle henkilölle, jos muutostarpeita havaitaan.

Henkilöstön oma-valvonnan osaaminen ja sitoutuminen jatkuvaan oma-valvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan varmistetaan hyvällä perehdyttämällä ja tiedottamisella. Oma-valvontasuunnitelma käydään läpi yhdessä henkilöstön kanssa työkokouksissa ja tallennetaan Aspan sisäiseen intraan IMS:iin, jossa jokaiselta työntekijältä vaaditaan siihen lukukuittaukset. Perehdyttämisessä oma-valvontasuunnitelma käydään yhdessä läpi uuden työntekijän kanssa. Oma-valvontasuunnitelman toteutumista arvioidaan ja seurataan yhdessä henkilökunnan kanssa säännöllisesti työkokouksissa. Oma-valvontasuunnitelmasta ja sen toteutumisesta keskustellaan yhdessä tavoitekeskusteluissa.

Kun oma-valvontasuunnitelmaa päivitetään, se käydään läpi yhdessä henkilökunnan kanssa työkokouksissa. Muutoksista tiedotetaan myös poissaolevaa henkilöstöä ja päivitetty suunnitelma tallennetaan IMS:iin, jossa vaaditaan lukukuittaukset. Muutosten sisäistämistä seurataan yhteisesti mm. yhteisillä keskusteluilla työkokouksissa.

Henkilökunnalle järjestetään tarvittaessa koulutusta, jos huomataan, että oma-valvontasuunnitelmaan liittyvä osaaminen on puutteellista.

Oma-valvontasuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan Aspa-kodin johtajan ja palvelupäällikön kanssa kuukausikeskusteluissa IMS-toimintakäsikirjasta.

Aspa kodin johtajan vastuulla on, että seurannasta tehdään selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan vähintään neljän kuukauden välein.

Oma-valvontasuunnitelmapohjan ja yhtiötason toimintaohjeiden päivittämisestä vastaa Aspa Palveluiden laatupäällikkö.

## **10 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohta-, läheltä piti- ja poikkeamailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja sovitaan korjaavat toimenpiteet ja niiden aikataulu. Palvelun laatuun

ja asiakasturvallisuuteen vaikuttavat ajankohtaiset asiat käsitellään Aspa-kodin johtajan ja palvelupäällikön keskustelussa ja samalla sovitaan toimenpiteistä, seurannasta ja aikatauluista. Aspa-kodissa poikkeamiin puututaan heti. Aspa-koti Virnassa kehitetään poikkeamaraporttien käsittelyä nykyistä nopeammaksi siten, että poikkeamaraportit käsitellään työkokouksissa viikoittain, jos niitä on tullut.

Aspa Palvelut Oy:ssä on käytössä asiakaskokemuksen seuranta. Palvelujohto käy palautteet läpi ja pystyy näin seuraamaan ja kannustamaan toiminnan laadun, vaikuttavuuden ja toiminnan strategisen kehittämisen tarpeita. Palautetta kerätään asiakastyytyväisyyskyselyillä, läheiskyselyillä, tilaajakyselyillä, vertaisarvioinneilla, henkilöstökyselyillä ja auditoinneilla.

Henkilökeskeisellä toiminnalla varmistetaan asiakkaiden osallistuminen palveluidensa suunnitteluun ja toteutumiseen. Asiakkaan palvelua koskevassa suunnitelmassa sovitaan keinot, miten asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan. Aspa-koti Virnan kehittämispäivässä yhtenä aiheena on Aspa-lainen tapa toimia ja työyhteisössä käsitellään yhteisesti henkilökeskeisen toimintatavan toteutusta yksikössä.

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.

Työntekijöiden osallisuutta omavalvontasuunnitelman laatimiseen lisätään jatkossa paremmalla aikataulutamisella ja varaamalla siihen yhteistä työaikaa.

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 2024.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa Aspa-kodin johtaja.

Paikka ja päiväys Lappeenranta 4.9.2024

Allekirjoitus Jenna Vertanen