

# OMAVALVONTASUUNNITELMA ASPA-KOTI MANTELI



## SISÄLLYS

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	3
2 PALVELUT, TOIMINTA-AJATUS JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	5
3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	6
4 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA.....	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	12
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	17
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	22
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 0800 302 003

### Palveluyksikkö

Nimi Aspa-koti Manteli

Osoite \_\_\_\_\_

Puhelin 0451393885

Postinumero 00750 Postitoimipaikka Helsinki

Palveluyksikön johtaja /vastuhenkilö Otto Kinnunen

Puhelin 0405748089 Sähköposti [otto.kinnunen@aspa.fi](mailto:otto.kinnunen@aspa.fi)

Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoineen Helsinki

Hyvinvointialue Helsinki

### Kenelle palveluita tuotetaan

(kaikki asiakasryhmät, jolle palvelua tuotetaan ja asiakaspaikkamäärät)

Tehostettu palveluasuminen; muut vammaiset; kahdeksan (8)

### Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta Avi 7.4.2008 / 29.9.2015 päivitetty  
lupapäätös

Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen, muut vammaiset

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohdat \_\_\_\_\_

Rekisteröity palveluala \_\_\_\_\_

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat (esim. ateria-, pesula-, annosjakelu-, siivouspalvelu) Everon, Yliopiston apteekki, Hyvän Hoidon Palvelut, PrimusWork, OnVire, MediPower , Securitas vartiointipalvelu, Feelia ateriapalvelu

---

---

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

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

---

---

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Ei

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

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

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

## 2 PALVELUT, TOIMINTA-AJATUS JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Palvelut

Aspa-koti Mantelissa tuotetaan tehostettua palveluasumista aivovammaisille henkilöille. Aspa-koti Manteli tuottaa vammaispalvelulain mukaista yksilöllistä, ympärivuorokautista tukea. Aivovamma aiheuttaa asiakkaille erilaisia fyysisen ja psyykkisen toimintakyvyn haasteita, joiden vuoksi he tarvitsevat ohjausta ja tukea sekä fyysistä avustamista päivittäisissä toiminnoissaan, kodinhoidossa, asioimisessa ja vapaa-aikana. Asiakkailla on vammansa vuoksi muisti- ja hahmotusvaikeuksia, ongelmia kognitiivisissa toiminnoissa ja kommunikoinnissa sekä käyttäytymisen/tunne-elämän muutoksia. Ohjauksen ja tuen tarve on runsasta kaikkina vuorokauden aikoina.

Aspa-koti Manteli tuottaa tuettua asumista mielenterveyskuntoutujille ja vammaisille yli 18-vuotiaille asiakkaille. Tuettu asuminen sisältää kodinhoidollisissa toimissa avustamisen, arjen tukemisen sekä raha-asioiden hoidossa avustamisen.

### Toiminta-ajatus

Aspa-kotimme toiminta-ajatus on mahdollistaa asukkaillemme kodinomaisen asuminen ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta. Tarjoamme yksilöllistä apua asukkaille, kaikki saavat tarpeitaan mahdollisimman hyvin vastaavat palvelut sekä tuen. Edistämme asukkaiden yhdenvertaisuutta sekä yhteiskuntaan kuuluvuuden tunnetta.

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

### Toimintaperiaatteet

Aspa-kodin toimintaa ohjaavat arvot ovat henkilökeskeisyys, turvallisuus, kunnioitus, yhdenvertaisuus sekä osallisuus. Arvot ohjaavat ja tukevat toteuttamaan toiminnassamme asiakkaan mahdollisimman täyttä osallisuutta. Nämä arvot ohjaavat ja tukevat meitä toteuttamaan toiminnassamme asiakkaan mahdollisimman täyttä osallisuutta. Pyrimme luomaan turvallisen ympäristön, jossa jokainen asiakas voi kokea itsensä turvalliseksi, tärkeäksi ja arvostetuksi, ja jossa heidän tarpeensa otetaan huomioon kaikessa toiminnassamme. Arvojemme mukaisesti kannustamme asiakkaitamme osallistumaan aktiivisesti omaan elämäänsä ja päätöksentekoonsa, mikä edistää heidän hyvinvointiaan ja elämänlaatuaan.

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

Asumispalvelutyömme tavoitteena on turvallinen oman näköinen elämä, jossa asiakas voi toteuttaa hänelle tärkeitä asioita.

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

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

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

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

### 3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

#### **Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Omaavonntasuunnitelma on laadittu Aspa-kodin johtajan ja henkilökunnan yhteistyönä. Asiakkailta, heidän läheisiltään ja henkilöstöltä kerätty tai muuten saatu palaute otetaan huomioon omaavonntasuunnitelmaa laadittaessa. Suunnitelmassa kuvataan Aspa-kodin toimintaa ja omaavonntaa mahdollisimman yksityiskohtaisesti, jotta suunnitelman ohjaavuus toteutuu. Omaavonntan käytännön toimeenpanon tukemiseksi eri osa-alueille on nimetty vastuuhenkilöt.

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

Aspa-kodin omaavonntan suunnittelusta ja seurannasta vastaava johtaja:

Otto Kinnunen, otto.kinnunen@aspa.fi

Tämän omaavonntasuunnitelman laadintaan ovat osallistuneet:

Aspa-kodin johtaja Otto Kinnunen sekä Aspa-koti Mantelin ohjaajat, tiimipalavereissa käytyjen keskusteluiden sekä kehittämispäivien yhteydessä.

Aspa-kodilla on varmistettu, että henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua suunnitelman laatimiseen: Omavalvontasuunnitelmaa on laadittu keskustelujen kautta työpalavereissa ja kehittämispäivillä.

## 4 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

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

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

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

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

Omavalvontaan liittyvistä asioista keskustellaan säännöllisesti tiimikokouksissa. Omavalvonnan tavoitteista sekä merkityksestä keskustellaan tiimin sisällä. Uudet työntekijät perehtyvät omavalvontasuunnitelmaan sekä käytäntöihin työsuhteen alussa. Omavalvontasuunnitelma löytyy yhteistilan ilmoitustaululta ja on kaikkien nähtävillä.

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

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

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan aktiivisesti ja säännöllisesti. Tämä sisältää viikoittaisia tai kuukausittaisia työpalavereja, joissa arvioidaan suunnitelman mukaisia käytäntöjä ja toimintojen toteutumista.

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

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

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

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

## Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

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

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

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

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

## Riskienhallinnan työnjako



*Työyhteisö* osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinta on jatkuvasti käytännössä mukana elävä asia. Henkilöstö osallistuu riskienhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtävänsä. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.

*Aspa-kodin johtaja* huolehtii Aspa-kodin omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä, toteutumisesta ja seurannasta sekä siitä, että työntekijät on perehdytetty asiakas- ja turvallisuusasioihin. Aspa-kodin johtaja suorittaa Työturvallisuuden perusteet - kurssin. Palvelupäällikkö ja Aspa-kodin johtaja vastaavat yhdessä viranomaisvalvonnan valvonta- ja tarkastuskäynneistä.

*Yhtiön johto* huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Aspa Palvelut Oy:n riskienhallinnan tavoitteena on vahvistaa turvallisuuskulttuuria, tunnistaa ja dokumentoida riskitekijät ja poikkeamat, määrittää ja toteuttaa niille korjaavat toimenpiteet ja nimetä näiden toimenpiteiden vastuuhenkilöt. Strategisesta riskien hallinnasta vastaa yhtiön johtoryhmä.

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

### **Asiakastyön poikkeamat:**

[https://aspa.ims.fi/servlet/StandardServlet?action=reportx&show\\_report\\_template=13&template\\_level=1](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  
Valmiussuunnitelma  
Toimintaohjeet poikkeavien tilanteiden varalta  
Omavalvontaohjelma

## Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

Jokainen, joka on työssään havainnut riskin tai vaaratilanteen, jossa palvelu ei toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti, on velvollinen raportoimaan siitä viipymättä Aspa-kodin johtajalle. Tunnistetut riskit pyritään poistamaan tai minimoimaan sopimalla turvaavista toimenpiteistä, 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: henkilökunnan toimistosta, avokaapistosta.

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

## Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

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

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

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

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

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoitus tehdään ilmoituslomakkeelle viipymättä, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai uhan. Lomake löytyy

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 laatupoikkeamat pyritään ehkäisemään jatkossa.

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet**

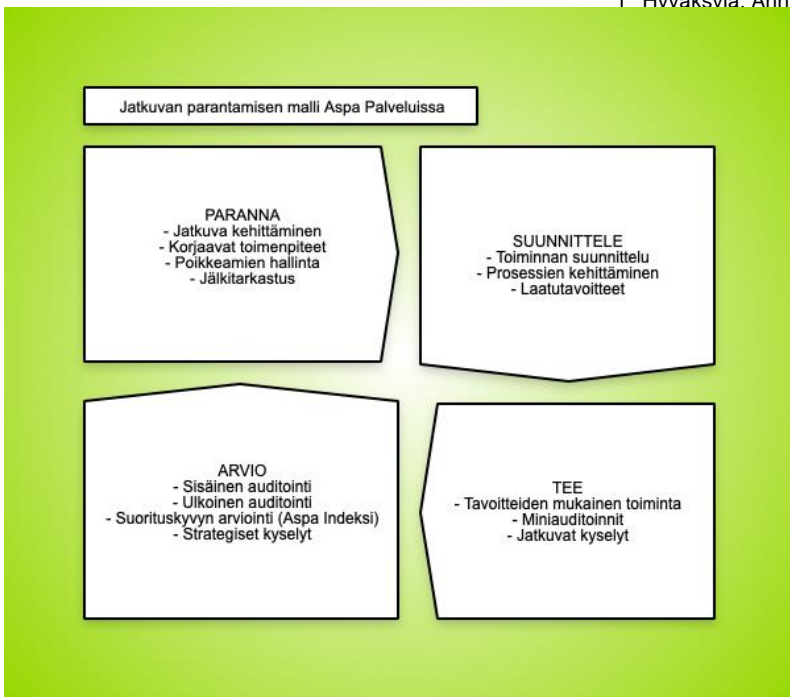
Aspa-kodin johtaja kirjaa kaikki *työsuojeluun liittyvät haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet*, jotka analysoidaan yhdessä henkilöstön ja tarvittaessa työsuojeluorganisaation kanssa. Toimintaohjeita tarkistetaan tarvittaessa tai laaditaan uusi ohje. Tapahtumat käydään läpi henkilöstökokouksessa, 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 laatuopäällikölle. Riskiltään merkittävät laatu poikkeamat käsitellään erikseen Aspa-kodin johtajan, palvelupäällikön ja laatuopäällikön kanssa yhdessä. Laatuopäällikkö raportoi poikkeamat johtoryhmälle.

Poikkeamaa käsiteltäessä tarkistetaan myös, onko tilanne aiheutunut toimintaohjeen noudattamatta jättämisestä. Korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset. Aspa-kodin johtaja vastaa toimintaohjeiden päivittämisestä ja niistä tiedottamisesta. Korjaavien toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta seurataan Aspa-kodin johtajan johdolla työkokouksissa ja asukaskokouksissa. Aspa-kodin johtaja kirjaa omavalvontasuunnitelmaan ja riskikartoitukseen tarvittavat muutokset. Toimintakäsikirjan ohjeet tarkistetaan ja päivitetään tarvittaessa vastuuhenkilön toimesta.



Toimimme jatkuvan parantamisen mallin mukaisesti. Tavoitteiden mukaisen toiminnan taustalla on toiminnan suunnittelu ja sisäiset laatutavoitteet, joita arvioidaan omavalvonnalla, auditoimalla, strategisilla kyselyillä ja raportoinnilla. Näiden pohjalta tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet ja kehitetään toimintaa.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelutarpeen arviointi

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 vähyyys 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 arvioidessa ja aina, kun hänen tilanteessaan tapahtuu muutos. Näin voidaan arvioida palvelun vaikuttavuutta. Toimintakyvyn arvioinnissa esiin nousseet tarpeet toimivat yhdessä laadittavan suunnitelman perustana.

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

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. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Suunnitelmassa asiakas ja palveluntuottaja sopivat yhteistyöstä.

## Miten asiakkaan palvelusuunnitelma laaditaan ja päivitetään?

Aspa- koti Mantelissa 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 haluaa 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.

Johtajan vastuulla on seurata palvelusuunnitelmien ajantasaisuutta sekä laatua. Aspa-koti Mantelin omaohjaajat vastaavat suunnitelmien laadinnasta, päivittäisestä ja muutoksista tiedottamisesta. Johtajan vastuulla on seurata suunnitelmien ajantasaisuutta ja laatua. Asiakastyöhön liittyvät huomiot kirjataan ajantasaisesti asiakastietojärjestelmään. Jokainen työntekijä on vastuussa siitä, että toimii suunnitelman mukaisesti. Työyhteisön tiimikokouksissa asiakasasioita käsitellään yhdessä ja käsitellyt asiat kirjataan muistioon, jonka myös poissaolevat työntekijät lukevat. Työntekijä on velvollinen perehtymään asiakastietoihin ennen asiakastyön aloittamista. Aspa-koti Mantelin johtaja huolehtii, että työntekijä on perehdytetty asiakastietojärjestelmän käyttöön ja

kirjaamiseen, käytännössä järjestelmien käyttämiseen perehdytetään työvuorossa olevan, nimetyn ohjaajan toimesta.

## 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 palveluiden toteuttamissuunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Asiakas itse (ja/tai hänen läheisensä) osallistuu aina suunnitelman laadintaan. Palvelussa tuetaan ja vahvistetaan asiakkaan itsenäistä elämää, osallisuutta yhteisöön ja oikeutta tehdä valintoja ja ottaa riskejä. Samalla turvataan tarvittava hoito ja huolenpito. Asiakkaan toiveet siitä, miten hän haluaa itseään autettavan, kirjataan hänen suunnitelmaansa. Suunnitelmaan kirjataan yhdessä sovitut toimenpiteet, joiden avulla edistetään ja tuetaan henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Asiakasta tuetaan osallistumaan itseään koskevaan päivittäiskirjaukseen ja tavoitteiden toteutumisen seurantaan.

Asiakasta ja hänen oikeuksiaan, mielipiteitään ja kotiaan kunnioitetaan ja hänet kohdataan tasavertaisena henkilönä. Aspa-kodin ohjaaja ohjaa ja tukee asiakasta rakentamaan merkityksellistä, omaa elämää, asiakkaan omia voimavaroja vahvistaen. Tämä on jokaisen työntekijän henkilökohtaisella vastuulla. Aspa-kodin johtaja huolehtii ja varmistaa, että henkilöstö toimii henkilökeskeisen toimintatavan periaatteiden mukaisesti. Asiakaspalautetta kerätään Aspa-koti Mantelissa suusanallisesti päivittäin. Kohtaamme asukkaat ja kysymme heidän tarpeitaan sekä vointiaan. Lisäksi järjestämme säännöllisesti kahden kuukauden välein asukaspalavereita, joissa keskustelemme Mantelin asioista yhdessä ja kysymme palvelukokemuksesta palautetta. Aspa-palveluilla on myös vuosittainen asiakastytyväisyyskysely, jonka tulokset käydään läpi niin henkilökunnan kuin asukkaiden kanssa. Mantelille pystyy antamaan palautetta myös sähköpostin kautta, niin asukkaat kuin omaisetkin. Asiakaspalautteet käydään läpi ja toimintaa kehitetään myös palautteiden perusteella.

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 määräjassa. Muistutukset, vastineet ja muistiot korjaavista toimenpiteistä tallennetaan laatuja järjestelmään.

Kaikkien työntekijöiden vastuulla on nostaa havaitsemansa epäasiallinen kohtelu heti esille ja selvittelyyn. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus Aspa-kodin johtajalle tai tilaajakunnan johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. 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 Mantelissa ei lähtökohtaisesti käytetä asiakkaan oikeuksia rajoittavia toimenpiteitä. Jos asukkaan tai muiden henkilöiden *terveys ja/tai turvallisuus edellyttää itsemääräämisoikeuden edes osittaista rajoittamista*, siitä sovitaan kirjallisesti asiakkaan kanssa. Tämän lisäksi keskustellaan omaisten, edunvalvojan yms. tukiverkon kanssa asiasta. Mantelin johtaja vastaa rajoittamisen perusteista, arvioinnista ja tarpeesta. Mantelin henkilökunnan kanssa on keskusteltu rajoittamistoimenpiteistä sekä toimintaprotokollasta.

Aspa-koti Mantelissa ei ole käytössä rajoittavia välineitä.

## 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.

Aspa-koti Mantelin toiminta-ajatus on tuottaa henkilökeskeistä palvelua, ja tähän kuuluu olennaisena osana asiakkaiden sekä heidän perheiden ja läheisten huomioon ottaminen. Arkena toteutettavat palvelut tehdään aina henkilökeskeisesti, eli pyritään tekemään asiat asiakkaan haluamalla tavalla. Asiakkaiden kanssa käydään keskusteluita arjessa, joiden perusteella pystytään toteuttamaan palveluita parhaalla mahdollisella tavalla. Mantelissa järjestetään asukaskokouksia, joissa yhdessä pohditaan Aspa-kodin toimintaa. Asukaskokousten tarjoilut päättää aina yksi asukas vuorollaan. Asiakkailta pyydetään huomioita ruoan laadusta, siisteydestä ja muusta arkisesta toiminnan sisällöstä Mantelissa. Lääkehoito toteutetaan aina lääkärin määräämällä tavalla. Asiakkaan osallisuus on sitä, että otamme asiakkaan toiveet ja näkemykset omasta tilanteestaan ja palvelusta huomioon toiminnassamme ja sen kehittämisessä.

Asiakkailla ja heidän läheisillään on vuosittain mahdollisuus osallistua *strategiseen asiakastutkimukseen*. Tuloksista tehdään Aspa-koti kohtaiset raportit, jos vastaajia on yli 5, näin voidaan varmistua palautteen anonymiteetistä. Kyselyiden jälkeen Aspa-kodin johtaja käy läpi

tulokset henkilökunnan kanssa pyrkien löytämään Aspa-kodin vahvuuksia ja kehityskohteita. Kehityskohteet kirjataan ja niiden toteutumista seurataan.

## Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämässä

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

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

Omaisille järjestetään omaisten ilta Aspa-koti Mantelissa kahdesti vuodessa, keväällä ja syksyllä. Omaisten illat järjestetään yksikön tiloissa, ja niihin lähetetään kutsut hyvissä ajoin etukäteen joko sähköpostilla tai tekstiviestein. Omaisten iltojen järjestelyistä vastaavat työntekijät sekä asukkaat, esim. leipomalla tai koristelemalla yksikköä. Omaisten iltojen tarjoilut päätetään aina asiakkaiden toimesta yhdessä sopimalla asukaskokouksen yhteydessä. Myös omaisten illan sisältö sovitaan asukaskokouksessa yhdessä.

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.

Vuoden 2024 Mantelin asiakaskyselyn NPS-tulos oli 83.3, kaikkien Aspa-kotien tuloksen ollessa 49.6. Näin ollen voidaan todeta Mantelin asukkaiden viihtyvän erinomaisen hyvin Mantelissa.

## 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: Otto Kinnunen, Ränkitie 7, 00750 Helsinki, p. 0405748089

[otto.kinnunen@aspa.fi](mailto:otto.kinnunen@aspa.fi)

### **Sosiaali- ja potilasasiavastaava / Helsingin hyvinvointialue**

Yksikön päällikkö Tove Munkberg. [sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi](mailto:sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi) / 09-31043355 (neuvonta)

### **Sosiaali- ja potilasasiavastaava / Vantaa-Kerava hyvinvointialue**

Clarissa Kinnunen (toiminnan vastuuhenkilö) p. 0941910230 (ma ja ti klo 12-15, ke ja to klo 09-11)

### **Sosiaali- ja potilasasiavastaava / Itä- Uudenmaan hyvinvointialue**

Anette Karlsson, [anette.karlsson@itauusimaa.fi](mailto:anette.karlsson@itauusimaa.fi) p. 0405142535 (ma ja to klo 09-13)

### **Sosiaali- ja potilasasiavastaava / Keski-Suomen hyvinvointialue**

Tuija Noronen ja Päivi Puoliväli, [potilasasiavastaava@hyvaks.fi](mailto:potilasasiavastaava@hyvaks.fi) p. 014 369 2600. (ma ja ti klo 11-15, to ja pe klo 08-12)

### **Sosiaali- ja potilasasiavastaava/ Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue**

Jenni Henttonen ja Terhi Willberg, [sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi](mailto:sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi) p. 0291515838 (ma klo 10-12, ti, ke ja to klo 09-11)

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu

KULUTTAJANEUVONNAN PUHELINPALVELU

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

p. 09 5110 1200

Konsumentrådgivning på svenska

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

ja mahdolliset korjaavat toimenpiteet. Palvelupäällikkö seuraa tilannetta kuukausikeskusteluissa ja raportoi kehittämistoimenpiteistä ja niiden vaikutuksista palvelujohdolle.

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

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvuja 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 edistävästä toimista, yhdessä asiakkaan kanssa, hänen toivomallaan tavalla.

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

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

Asumispalvelun tavoitteena on ylläpitää ja lisätä asiakkaan toimintakykyä, arjessa selviytymisen taitoja ja lisätä asiakkaan hyvinvoinnin toteutumista kodin ulkopuolisen toiminnan, liikunnan ja harrastusten avulla. Suunnitelmaan kirjataan näitä tavoitteita asiakkaan 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 Rai- toimintakykymittaria. Suunnitelmaa tarkastetaan aina, kun asiakkaan tuen tai avun tarpeessa tapahtuu muutoksia ja vähintään kerran vuodessa. Asiakas osallistuu aina suunnitelman laadintaan ja arviointiin.

### Ravitsemus

Ravinto, ruokailu ja tapakulttuuri

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

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

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 7.30–10, lounas noin klo 11.30–12.30, päiväkahvi noin klo 14–15, päivällinen noin klo 16–17.30 ja iltapala noin klo 19–21. Ruokalistas laaditaan yhdessä asiakkaiden kanssa, heidän yksilölliset tarpeensa ja makutottumuksensa sekä ravitsemussuositukset huomioon ottaen. Ruokalistas ovat yleisesti nähtävillä. 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-koti Mantelin yhteisessä ruokailutilassa tai asiakkaan omassa kodissa. Ruoka-ajat ovat päiväohjelman mukaiset, mutta asiakas voi tarvittaessa nauttia aterian myös muuna aikana sopimalla siitä.

Aspa-koti Mantelissa 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, 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.

Aspa-koti Mantelin ruoka valmistetaan päivittäin valmistuskeittiössä, erillisen ruokalistasuunnitelman mukaisesti. Ruokahuollon suunnittelussa noudatetaan ruokaviraston suosituksia sekä kuunnellaan asukkaiden toiveita. Ruokat valmistaa loppuun Mantelin työntekijät, ruokatilaukset sekä raaka-ainetilaukset tehdään työntekijöiden toimesta sähköisiä tilausjärjestelmiä käyttäen. Ruokatarvikkeet toimitetaan Manteliin kahden viikon välein Feelialta, raaka-aineet kerran viikossa Prismasta.

## Hygieniäkäytännöt

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

Aspa-kodin johtaja tekee yhteistyötä 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 hygieniavastaava, joka vastaa Aspa-kodin hygieniiohjeistuksista ja opastaa muuta henkilöstöä hygieniä-asioissa. Lisäksi hän huolehtii, että tarpeelliset suojaus- ja hygieniatarvikkeet (esim. suojakäsineet, käsidesi, pesunesteet) ovat helposti kaikkien saatavilla. Hyvään hygieniaan kuuluu tehokas käsihygieniä, aseptinen työjärjestys, tarttumapintojen ja työympäristön puhtaanapito ja ohjeenmukainen suojainten käyttö. Korujen ja rakennekynsien käyttö on työtehtävissä kielletty.

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

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

Mantelin asiakkaat saavat apua ja ohjausta pyykkihuollon toteutumiseen. Mantelissa on kodinhoitohuone, jossa pääsääntöisesti pestään ja kuivatetaan asukkaiden pyykit.

Aspa-koti Mantelin hygieniaan on kiinnitetty huomiota ja sille on asetettu tietty standardi ja niiden toteutumiseksi on laadittu toimintaohjeet. Asiakkaiden yksilölliset palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, johon kuuluu asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen sekä infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Hygieniakäytännöistä on laadittu yksikön oma ohje normaaliin ja sekä poikkeusajan tilanteisiin (esim. covid)

Aspa-koti Mantelin johtaja vastaa siivoussuunnitelman päivittämisestä. Suunnitelma tehdään yhdessä henkilökunnan kanssa, suunnitelma löytyy henkilökunnan toimiston kaapistosta, perehdytyskansista.

## **Terveyden- ja sairaanhoito**

Aspa-kodin asiakkaat ovat julkisten terveysten palveluiden piirissä. Terveysten palveluiden 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.

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 henkilökunnan toimistosta, kaapistosta.

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

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

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

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

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa kunnallinen terveydenhuolto.

## 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 päivittäisestä viranomaisvaatimusten mukaiseksi.

Aspa-koti Mantelin johtaja, yhdessä lääkehoidosta vastaavan työntekijän kanssa, huolehtii Aspa-kodin lääkehoitosuunnitelman laatimisesta, päivittäisestä 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 aspan asiantuntijasairaanhoitaja.

## Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Jokaisella asiakkaalla on oma verkostonsa, jonka kanssa tehtävästä yhteistyöstä vastaa asiakkaan omaohjaaja, yhdessä Aspa-kodin johtajan kanssa.

Aspa-koti Mantelin asiakkaiden omaohjaajat voivat olla tarvittaessa asiakkaan kanssa tai asiakkaiden valtuuttamina muihin sosiaali- ja terveyshuollon ammattilaisiin ja palvelunantajiin tai hallinnonaloihin. Aspa-koti Mantelin johtaja on pääsääntöisesti yhteydessä palveluntilajiin.

---

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

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

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

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

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

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

## **Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta**

Aspa-koti Mantelissa on tehty Ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön terveydensuojelulain nojalla annetun asetuksen (1280/1994) 4 §:n mukainen ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

- Poistumissuunnitelma
- Riskikartoitus ja suunnitelma riskien hallitsemiseen
- Varautumissuunnitelma (Covid)
- Varautumissuunnitelma lyhyiden sähkökatkosten ajalle

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

Aspa-koti Mantelissa on keittiössä, ruokatilassa sekä henkilökunnan toimistoissa ilmalämpöpumput, joilla pystytään viilentämään tiloja. Lisäksi asukkaat voivat omakustanteisesti asentuttaa itselleen ilmalämpöpumput asuntoihinsa.

## **Henkilöstö**

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

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

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

Aspa-koti Mantelin mitoitus luvassa/sopimuksessa: 1,0

Henkilöstö:

1 johtaja (AMK)

1 vastaava ohjaaja (AMK)

6 ohjaajaa (toinen aste)

2 oppisopimusopiskelijaa (toinen aste)

Työtä tehdään 3 vuorossa, siten että henkilöstöä on paikalla

klo 8–16, vähintään 3 työntekijää

klo 16–21 vähintään 2 työntekijää

klo 21–08 vähintään 1 työntekijää

Työvuorojen henkilöstövahvuus suunnitellaan asiakkaiden palvelutarpeet huomioiden. Työvuorosuunnittelussa ja toteutuneen työajan seurannassa tarkistetaan toteutunut henkilöstövahvuus. Aspa-kodin johtajan tehtävänä on varmistaa asiakasmäärän ja -rakenteen sekä henkilöstön määrän ja osaamisen tasapaino. Jokaiseen työvuoroon suunnitellaan riittävä määrä

henkilöstöä. Äkillisiä tilanteita varten Aspa-kodissa on ohjeistus oman henkilöstön tai keikkalaisen hälyttämisestä työhön. Ohje ja sijaisten yhteystiedot löytyvät työviesti-palvelusta.

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

Aspa-kodin johtaja huolehtii oman työaikansa jakamisesta hallinnollisiin ja muihin Aspa-kodin tehtäviin, jos hänelle on merkitty hallintoa 0,5.

## Henkilöstön rekrytointin periaatteet

Aspa-kodin johtaja vastaa rekrytointiprosessista. Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimus, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajan oikeudet ja velvollisuudet. Tämän lisäksi Aspa-kodilla voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista tiedotetaan niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille. Rekrytoinnissa noudatetaan yhtiön hallintosääntöä ja muita työsopimuksen 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. Rekrytointin haastattelukysymykset on laadittu sellaisiksi, että tästä pystytään muodostamaan näkemys. Hyödynnämme myös suosittelijoiden kokemuksia. Alle 18-vuotiaiden kanssa työskenteleviltä tarkistetaan rikosrekisteriote.

Sosiaali- ja terveysalan valvontalain 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 hakeutuvalle **velvoite tulee vuoden 2025 alussa.**

- Työnantajalla on velvollisuus pyytää rikosrekisteriote, kun työnantaja ottaa työntekijän tai viranhaltijan työhön, joka kestää yhteensä yhden vuoden aikana vähintään kolme kuukautta.
- Lisäksi työnantajalla on oikeus pyytää rikosrekisteriotetta nähtäväksi enintään kolme kuukautta 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*.

Rikosrekisteriotte 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-koti Mantelin toiminnasta ja toivottaa työntekijä tervetulleeksi. Hyvän perehdyttämisen lopputuloksena uusi työntekijä tuntee työnsä ja siihen liittyvät odotukset. Hyvän perehdyttämisen avulla työnantaja varmistaa, että uuden työntekijän toiminnassa toteutuvat sekä lainsäädännön ja lupaehtojen vaatimukset että Aspa Palveluiden asettamat laatuvaatimukset.

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

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

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 Manteli toimii osoitteessa Ränkitie 7, 00750 Helsinki, rivitalossa. Asiakkaiden asunnot, 8 kpl, sijaitsevat rivitalon molemmilla sivustoilla. Asukkaat vuokraavat asunnot Aspa- säätiöltä 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 koostuvat olohuoneesta, ruokailutilasta, kodinhoituhuoneesta sekä saunasta ja niiden käyttö on kaikille asiakkaille mahdollista. Yhteistiloissa järjestetään myös yhteistä toimintaa, esim. tv:n katsomista, pelailua, laulamista, ruokailuja, tapahtumia. Yhteistilassa käyttäytymiseen on ohjeistus, joka löytyy yhteistilan seinältä.

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

Työntekijöiden sosiaalitytöt sijaitsevat toisessa kerroksessa, työntekijöiden toimistotilat yhteistilan vieressä. Kaikki tilat ovat samassa rakennuksessa. Sosiaalitytoista löytyy suihku, wc, pukukaappeja sekä hella ruoan valmistusta varten.

Piha-alueiden turvallisuudesta vastaa kiinteistön omistaja sekä huoltoyhtiö sopimuksen mukaisesti ja viihtyvyydestä vastaavat Mantelin työntekijät sekä asukkaat yhdessä.

## Teknologiset ratkaisut

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

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

Aspa-kodin johtaja määrittää käyttöoikeudet järjestelmään, siinä laajuudessa kuin työtehtävät niitä edellyttävät. Aspa-kodin johtaja ja pääkäyttäjät vastaavat käyttöoikeuksien myöntämisestä ja poistamisesta työntekijöille. Aspa-kodin johtaja ja asiakaskutsujärjestelmän nimetty pääkäyttäjä vastaavat järjestelmään perehdyttämisestä ja valvovat ja seuraavat järjestelmän käyttämistä ja laitteiden toimimista.

Everon- palvelin on yksikkökohtainen ja sijaitsee lukitussa tilassa, mihin ulkopuolisilla ei ole pääsyä. Se ja laitteisto on varmistettu sähkökatkojen varalta. Everon- tukinumero 02079207023 on käytettävissä 24/7.

Everon -järjestelmä ilmoittaa katkoksista automaattisesti johtajan sähköpostiin. Ilmoitukset voivat johtua esim. toimintakatkoksista verkossa, järjestelmän nousemisesta verkkoon, kutsulaitteen akun latauksen vähyydestä yms. Aina, kun tulee ilmoitus kutsulaitteen jostakin normaaliin toimintaan

poikkeavasta asiasta, kokeillaan ja testataan kyseinen asiakkaan kutsulaite siltä osin, kun se on mahdollista henkilökunnan toimesta.

Lisäksi myös asiakkaat itse tuovat esille mahdollisia toimintahäiriöitä. Jos vika ei poistu tai saada poistettua ja toiminta on poikkeuksellista, otetaan yhteyttä laitteen / järjestelmän toimittajan vikapäivystykseen. Vikapäivystys voi ottaa etäyhteyden ko. kutsulaitteeseen ja katsoa ja selvittää vikaa tarkemmin. Tarvittaessa laite vaihdetaan toiseen niin pian kuin uusi on saatavilla ja liitetty järjestelmään. Uusien ja uusittavien tarvikkeiden toimittamisesta ja kustannuksista asiakkaille vastaa palveluntuottaja kokonaisuudessaan. Mantelin työntekijä, joka tilanteessa on asiakkaan kanssa, ensisijaisesti ottaa yhteyttä paikalliseen kutsujärjestelmän toimittajaan tai siirtää tiedon Aspa-kodin johtajalle. Näin siis henkilökunnasta varmasti joku tekee tilauksen ja ilmoittaa uuden tarvikkeen tarpeesta mahdollisimman pian. Haettaessa uutta laitetta palautetaan epäkuntoinen kutsulaite tarkistettavaksi tai korjattavaksi.

Ohje häiriötilanteita varten

- Sähkökatkon aikana työntekijät varmistavat yhteydenpidon käymällä asiakkaiden asunnoissa säännöllisesti
- Asukkailla mahdollisuus liikkua normaaliin tapaan ja olla yhteisissä tiloissa

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Otto Kinnunen, Aspa-kodin johtaja, p. 0405748089

## Lääkinnälliset laitteet

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

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

Asiakkaan palveluita koskevassa suunnitelmassa käydään läpi laitteiden, tarvikkeiden tai apuvälineiden tarve ja toimivuus sekä mietitään uusia ratkaisuja tarvittaessa. Näissä asioissa tehdään yhteistyötä apuvälinekeskuksen ja hoitotarvikkejakelukeskuksen 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. Lääkinnällisistä laitteista ja tarvikkeista vastaava nimetty ammattihenkilö pitää Aspa-kotikohtaista rekisteriä laitteista ja huolloista.

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

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

Apuvälineistä, lääkinällisistä laitteista ja tarvikkeista vastaa asiantuntijasairaanhoitaja Mirva Thessman, p. 0447945076, mirva.thessman@aspa.fi

## 8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

### Asiakastyön kirjaaminen

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

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

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

Aspa-kodin johtajan vastuulla on huolehtia ja noudattaa työnantajan koskevien lakisääteisten tietoturva- ja tietosuojavelvoitteiden toteutumisesta omassa Aspa-kodissa. Esihenkilöt, tietosuojavastaava ja tietojärjestelmien pääkäyttäjät vastaavat työntekijöiden käyttöoikeuksista tietojärjestelmiin ja niiden tietosisältöihin työtehtävien edellyttämässä laajuudessa. He huolehtivat työntekijän riittävästä perehdytyksestä yrityksen tietoturvakäytänteisiin 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 koulutus suunnitelman, missä huomioidaan myös tietoturva- ja tietosuojakoulutukset sekä järjestelmäkoulutukset. Aspa-kodin johtajan vastuulla on huolehtia Aspa-kodin henkilökunnan riittävästä osaamisesta tietoturva- ja tietosuoja-asioissa sekä järjestelmäosaamisesta. Aspa Palvelut Oy:n koko henkilökunta on perehdytetty tietosuoja-asioihin sisäisellä koulutuksella ja jokainen työntekijä on suorittanut *hyväksytysti tietoturvatestin*, mistä saadun todistuksen hän on toimittanut Aspa-kodin johtajalle.

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

Perehdytykseen kuuluu Aspa Palvelut Oy:n kirjaamisohje. Mantelissa käytetään Domacare-asiakastietojärjestelmää sekä tämän mobiiliversiota, jolloin kirjaaminen mahdollistetaan asiakkaan kanssa. Kirjaamista seurataan säännöllisesti sekä siitä keskustellaan viikoittain työpalaverissa. Aspalla on käytössä myös omat kirjaamisvalmentajat, jotka neuvovat kirjaamisen laadun parantamisessa.

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

## Kyllä

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

## Aspa Palvelut Oy:n tietosuojavastaavan yhteystiedot:

Emilia Aikio, [emilia.aikio@aspa.fi](mailto:emilia.aikio@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.

### Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

Aspa-kodin ajantasainen omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä Aspa-koti Mantelin internet-sivuilla sekä Mantelin yhteistilan seinällä.

## Toteutumisen seuranta ja päivittäminen

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

Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan Aspa-kodin johtajan ja palvelupäällikön kanssa kuukausikeskustelussa IMS-toimintakäsikirjasta.

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

Mantelin johtaja käy kuukausittain oman esihenkilönsä kanssa johtamisen tukikeskustelun, jossa käydään mahdolliset omavalvontaan liittyvät asiat läpi.

Omavalvontasuunnitelmapohjan ja yhtiötason toimintaohjeiden päivittämisestä vastaa Aspa Palveluiden laatupäällikkö.

## 10 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Kehittämistarpeet:

- Kirjaamisen laadun parantaminen
- Vuokratyövoiman vähentäminen
- Henkilöstön saatavuus

Omavalvontaa toteutamme itsearviointeilla, raportointeilla, 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 lokakuussa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa Aspa-kodin johtaja.

Paikka ja päiväys: Helsingissä 13.11.2024

Allekirjoitus: Otto Kinnunen



Versio:  
Hyväksyjä: Anna Jung, 25.11.2024 12:07

1

LIITTEET