

OMAVALVONTASUUNNITELMA
ASPA-KOTI METSÄTUPA



SISÄLLYS

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2 PALVELUT, TOIMINTA-AJATUS JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	5
4 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	10
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	17
7 ASIAKASTURVALLISUUS	20
8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	25
9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	26
10 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	27
LIITTEET	29

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Aspa Palvelut Oy Y-tunnus 1998395-9

Osoite Turkhaudantie 5

Puhelin 0800 302 003

Palveluyksikkö

Nimi Aspa-koti Metsätupa

Osoite Palatsinraitti 1/Wäriäämö-rakennus

Postinumero 33210 Postitoimipaikka Tampere

Palveluyksikön johtaja Anu Virhiä

Puhelin 040 486 7661 Sähköposti anu.virhia@aspa.fi

Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoineen Tampere

Hy-

vinvointialue Pirkanmaan hyvinvointialue

Kenelle palveluita tuotetaan

(kaikki asiakasryhmät, jolle palvelua tuotetaan ja asiakaspaikkamäärät)

Vammaispalvelu- ja sosiaalihuoltolain mukainen päiväaikainen toiminta vaikeavammaisille henkilöille. Asiakaspaikkoja 50

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Ilmoituksenvaraiset palvelut/ Päivätoiminta/Palvelukeskus-muut vammaiset: 25 asiakaspaikkaa

Ilmoituksenvaraiset palvelut/Työ- ja toimintakeskus-muut vammaiset: 50 asiakaspaikkaa

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta: 8.2.2022

Rekisteröity palveluala Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

2 PALVELUT, TOIMINTA-AJATUS JA TOIMINTAPERIAATTEET

Palvelut

Aspa-koti Metsätuvassa tuotetaan vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaista päiväaikaista toimintaa vaikeavammaisille henkilöille. Palvelu tuotetaan Tampereen keskustassa, Finlaysonin alueella sijaitsevilla ryhmätiloissa. Asiakkaamme asuvat omissa kodeissaan Tampereella tai sen ympäristökunnissa. Ohjaajien erityisenä osaamisalueena on aivovammasta tai muusta neurologisesta syystä johtuvien oireiden ja erityistarpeiden huomioiminen toiminnassa.

Osa asiakkaista kertoo kaipaavansa hektisen "kuntoutusarjen" oheen rauhallista, omaehtoisen tekemisen ja sosiaalisen kanssakäymisen aikaa, kun taas osa tulee päiväaikaiseen toimintaan toiveena aktiivinen tekeminen ja toiminta. Pyrimme mahdollistamaan jokaisena päivänä kummankinlaista toimintaa.

Päiväaikaisen toiminnan päätavoite on asiakkaan elämänhallinnan ja kuntoutumisen tukeminen. Lisäksi päiväaikainen toiminta tukee asiakkaiden vuorokausirytmää, edistää sosiaalista vuorovaikutusta sekä vahvistaa niitä taitoja, joita asiakkaat tarvitsevat pärjätäkseen mahdollisimman omatoimisesti arkielämän toiminnoissa. Päiväaikainen toiminta on ryhmämuotoista toimintaa, jossa huomioidaan aina asiakkaan yksilöllinen ohjaustarve ja ajantasainen toimintakyky. Toiminta tarjoaa monipuoliset mahdollisuudet asiakkaille oman sosiaalisuuden ja toiminnallisuuden toteuttamiselle. Päivätoiminnassa asiakas voi valita päivittäin vaihtuvien ohjattujen ryhmien välillä oman tarpeen ja sen hetkisen toimintakyvyn mukaisesti. Ohjattujen ryhmien lisäksi toiminnassa pyritään luomaan mahdollisuuksia asiakkaiden väliseen omatoimiseen sosiaalisuuteen ja kanssakäymiseen mm. yhteisten keskustelujen ja pelailun kautta. Aktiviteetteja, ryhmäsisältöjä ja muuta toimintaa suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa säännöllisissä asiakaskokouksissa, mutta myös arjessa asiakkaiden toiveita keräten ja kuunnellen. Toiminnan tarkoituksena ei ole se, että vain ohjaajat tuottavat sisältöä ja asiakkaat toimivat sen vastaanottajina. Tiedon hankkiminen yhdessä ja toiminnan suunnittelu tukevat kuntoutumista, ryhmäytymistä ja yhteisöllisyyttä sekä tietoisuutta ajankohtaisista yhteiskunnallisista asioista. Toiminnan toteutuksessa korostuvat psyykkisen, fyysisen ja sosiaalisen turvallisuuden merkitys, jonka ammattitaitoiset ohjaajat osaamisellaan varmentavat.

Päiväaikainen toiminta voi sisältää esimerkiksi erilaisia arjen toimintoja, kädentaitoja, luontotoimintaa, musiikkia, liikuntaa, keskustelua sekä elokuvien ja dokumenttien katselua. Päiväaikaista toimintaa toteutetaan myös muissa ympäristöissä kuin omissa toimitiloissa (retket, museokäynnit, asiointireissut), millä pyritään tukemaan asiakkaiden arjen taitojen vahvistumista myös rohkeudessa toimia eri ympäristöissä.

Jokaisella asiakkaallamme on oma yksilöllisesti laadittu päivätoimintasuunnitelma, jonka mukaan hän osallistuu toimintaan. Suunnitelma sisältää mm. viikoittaisten käyntipäivien määrän sekä asiakkaan voimavarat, haasteet ja niihin perustuvat tavoitteet toiminnalle. Lisäksi suunnitelmassa pyritään yhdessä laatimaan konkreettiset keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Päiväaikaisen toiminnan tavoitteellisuutta ja palvelun nivoutumista asiakkaan muuhun elämään ja palveluihin tuetaan verkostoyhteistyöllä, jossa asiakas on itse aina pääosassa mukana.

Toiminta-ajatus

Aspa-kotimme toiminta-ajatus on tarjota itsenäistä elämää edistäviä palveluja asumisessaan ja päiväaikaisessa toiminnassaan apua ja tukea tarvitseville henkilöille. Toiminnan tavoitteena on edistää vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuutta ja täyttä osallisuutta yhteiskunnassa.

Toimintaperiaatteet

Aspa-kodin toimintaa ohjaavat arvot ovat ihmisen kunnioittaminen, luotettavuus ja vastuullisuus. Arvot ohjaavat ja tukevat toteuttamaan toiminnassamme asiakkaan mahdollisimman täyttä osallisuutta.

Päivätoimintamme tarkoituksena on tarjota mielekästä, tavoitteellista ja yhteisöllisyyttä tukevaa toimintaa. Päiväaikainen toiminta on asiakkaan arjen ja elämänhallinnan tukemista, ohjausta ja avustamista yksilöllisten tarpeiden ja asiakkaan kanssa yhdessä laaditun suunnitelman pohjalta. Palvelussa keskiössä on asiakas: hänen vahvuuksiensa tunnistaminen ja tukeminen, hänen oikeuksiensa ja eettisten arvojen toteutuminen arjessa. Päivätoimintojen tarkoituksena on tarjota mielekästä, tavoitteellista ja yhteisöllisyyttä tukevaa toimintaa.

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 ohjautuus 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:

Anu Virhiä, anu.virhia@aspa.fi p.040 486 7661

Tämän omaavonntasuunnitelman laadintaan ovat osallistuneet

Anna Haapalainen, vastaava ohjaaja; Anu Aholaita, päivätoiminnan ohjaaja; Sari Koivunen, päivätoiminnan ohjaaja; Linda Jatila, avustava työntekijä

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

Esitetytty omaavonntasuunnitelma ohjeistuksineen on jaettu työryhmän yhteiseen verkkokansioon lukukuittauksen kera. Jokainen työntekijä lukee suunnitelman ja jättää kommenttinsa joko suoraan tekstiin maalaamalla kirjoittamansa tekstin siniseksi tai erilliselle kommenttisivulle suunnitelman loppuun. Lopuksi suunnitelmaan tehdyt kommentit käydään läpi yhteisessä palaverissa.

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 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

Metsätuvan työryhmässä tapana aloittaa työyhteisön uuden jäsenen perehdyttäminen niin, että hän tutustuu jo ensimmäisinä työpäivinä yksikön omavalvontasuunnitelmaan ja kommentoi sitä yhteisen jakamisen hetkissä. Omavalvontasuunnitelmaa pidetään tärkeänä käytännön työkaluna, jonka avulla henkilökunta pääsee käsiksi niin toimintaa ohjaaviin periaatteisiin kuin arjen käytäntöihinkin. Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivitys nostetaan työkokouksen aiheeksi säännöllisesti. Henkilökunta keskustelee avoimesti keskenään ja johtajan kanssa, jos toiminnassa havaitaan puutteita tai korjaamistarpeita.

Aspa Palvelut Oy:llä on laatuohjelma, jonka mukaisesti yksiköitä ohjataan päivittämään omavalvontasuunnitelmaa säännöllisesti. Laatupäällikkö tiedottaa yksiköitä siitä, milloin suunnitelmaa tulee päivittää lain ja valvovan viranomaisen ohjeiden mukaisesti. Yksikön omassa arjessa toiminnassa tapahtuvat muutokset kirjataan työkokousmuistioihin, ja Aspa-kodin johtaja vastaa siitä, että mahdolliset puutteet korjataan ja muuttuneet tiedot kirjataan omavalvontasuunnitelmaan. Jokaisella työntekijällä on oikeus ja velvollisuus kertoa mahdollisista havaitsemistaan riskeistä ja yhdessä huolehditaan niihin puuttumisesta jo ennen kuin riskin merkittävyys kasvaa.

Lisäksi on jaettu erilaisia vastuuta työryhmän sisällä:

-Tilojen järjestykseen, esteettömyyteen ja viihtyvyyteen kiinnittää erityishuomiota hygieniavastuuhenkilönä toimiva Anu Aholaita varahenkilönään Mari Lakkala.

-Tilojen turvallisuuteen ja työsuojeluun liittyviä riskikartoituksia kokoa sekä käyttöturvallisuustietoja koordinoi työsuojeluedustaja Sari Koivunen varahenkilönään Anna Haapalainen.

-Asiakastyön toteutumista (muun muassa palveluiden toteuttamissuunnitelmien päivittäminen ja asiakkuusprosessien koordinointi) seuraa ja koordinoi vastaava ohjaaja Anna Haapalainen.

- Lääkehoitosuunnitelmasta vastaa samoissa tiloissa toimivan sisaryksikkömme, Aspa-koti Pihaköivun, sairaanhoitaja Mari Lakkala.

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 haattatekijöiden 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, asiakaskokouksissa, 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: IMS-Raportit-Raporttipohjat-Poikkeamailmoitus 2024

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

Tietosuojapoikkeamat: IMS-Raportit-Raporttipohjat-Ilmoitus tietosuojapoikkeamasta

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 kriisitilanteissa. Kriisiviestintäohje löytyy jokaisen Aspa-kodin toimiston seinältä ja yhtiön verkkosivuilta.

Riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpano-ohjeistus Aspa Palveluissa

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

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

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

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

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

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

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien 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, asiakaskokouksessa ja tarvittaessa asiakkaiden läheisten kanssa. Aspa-kodin johtaja raportoi tapahtumat esihenkilölleen ja tiedot raportoidaan edelleen johtoryhmälle. Työsuojelu tekee tarvittaessa omat toimenpiteensä. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä on työnantajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

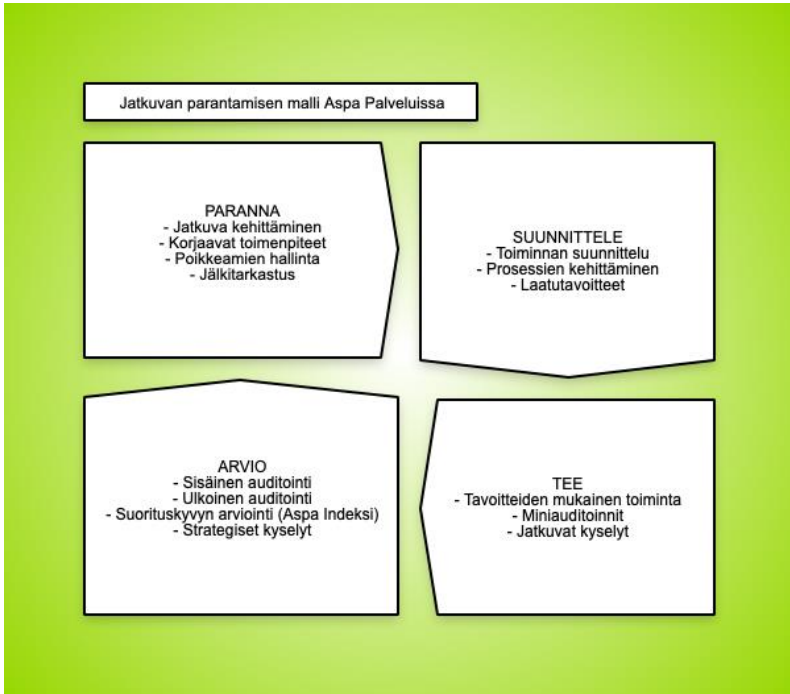
Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Aspa-kodin johtaja informoi viipymättä palvelupäällikköä tapahtuneen haittatapahtuman tai vaara- tai uhatilanteen jälkeen. Aspa-kodin johtaja vastaa tilanteen käsittelystä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

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

Aspa-kodin johtaja raportoi ilmoitetun poikkeaman palvelupäällikölle ja merkittävän riskin poikkeamat myös laatupäällikölle. Riskiltään merkittävät laatupoikkeamat käsitellään erikseen Aspa-kodin johtajan, palvelupäällikön ja laatupäällikön kanssa yhdessä. Laatupäällikkö raportoi poikkeamat johtoryhmälle.

Poikkeamaa käsiteltäessä tarkistetaan myös, onko tilanne aiheutunut toimintaohjeen noudattamatta jättämisestä. Korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset. Aspa-kodin joh-

taja vastaa toimintaohjeiden päivittämisestä ja niistä tiedottamisesta. Korjaavien toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta seurataan Aspa-kodin johtajan johdolla työkokouksissa ja asiakaskokouksissa. 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

Asiakkaan aloittaessa hänelle on tehty ohjaavan tahon kanssa palvelutarpeen arvio, jonka pohjalta lähdetään yhdessä sopimaan päiväaikaiseen toimintaan liittyvistä asioista. Arviointia on voitu tehdä 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 vähyyks tai kipu. Toimintakyvyn arvioinnissa esiin nousseet tarpeet toimivat yhdessä laadittavan suunnitelman perustana, kun hän aloittaa päivätoiminnassa. Asiakkaan omaohjaaja voi osallistua asiakkaan palvelutarpeen arviointiin esimerkiksi verkostopalaverissa, johon voi osallistua myös asiakkaan läheisiä, kuntouttajiä tai muita yhteistyötahoja. Asiakas päättää, mitä tietoja ja kuinka paljon hänen palveluistaan, tilanteestaan ja toimintakyvystään hänen läheisilleen voidaan antaa. Aspa-koti Metsätuvassa ei ole käytössä toimintakyvyn mittaria.

Asiakkaan palveluista laadittava suunnitelma

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

Miten asiakkaan palvelusuunnitelma laaditaan ja päivitetään?

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

Asiakkaan osallisuus korostuu: asiakas on mukana päättämässä omaa elämäänsä koskevista asioista ja saamansa palvelun muodoista ja sisällöistä. Suunnitelmaa laadittaessa keskitytään asiakkaan voimavaroihin ja vahvuuksiin. Asiakas kertoo, mikä on hänelle tärkeää ja millä tavalla hän haluaa itseään autettavan. Lisäksi sovitaan yhteistyöhön liittyvistä kysymyksistä, esim. lääkehoidossa tukeminen tai yhteistyö edunvalvojan tai asiakkaan läheisen 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 sekä päiväaikaisen toiminnan palvelukuvausta.

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

Omaohjaajat huolehtivat siitä, että myös lyhytaikaisilla sijaisilla on tieto asiakkaiden palvelusuunnitelmissa mainituista erityisistä ohjaustarpeista ja mahdollisista terveydellisistä erityishuomioista. Päiväaikainen toiminta on aina ryhmämuotoista ja sen perustavoitteet ovat kaikille asiakkaille yhteisiä,

joten myös asiakkaiden henkilökohtainen suunnitelma laaditaan suhteessa ryhmämuotoiseen toimintaan. Ryhmämuotoisen toiminnan kirjaamisessa korostuvat ryhmätoiminnan sisällöt ja asiakkaan niistä tekemät valinnat. Asiakkaita kannustetaan valitsemaan niitä ryhmiä, jotka tukevat parhaiten heidän omia tavoitteitaan.

Metsätuvalla käytössä oleva asiakastietojärjestelmä tukee hyvin asiakkaan palvelusuunnitelman toteuttamista: suunnitelmaan on kirjattu asiakkaan tavoitteet symbolein, joiden yhteydessä on asiakkaan nimeämät tavoitteet myös sanallisesti. Näin jokainen työntekijä näkee asiakkaan omat tavoitteet aina päivittäiskirjauksia tehdessään. Aamupalavereissa käydään läpi kunkin päivän suunnitelmaa, jonka yhteydessä käydään läpi asiakkaisiin liittyviä erityisiä huomioitavia asioita.

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-koti Metsätupa on uskonnollisesti ja poliittisesti sitoutumaton yhteisö. Yhdessä on sovittu, että asioista ja ilmiöistä voidaan käydä avointa keskustelua ja olla eri mieltä, mutta kaikkien näkemyksiä on kunnioitettava. Rasistiseen, syrjivään tai epäkunnioitettavaan puheeseen puututaan.

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. Palveluissamme 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 mahdollisesti 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 ohjaus 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 kirjaamiseen ja tavoitteiden toteutumisen seurantaan.

Asiakasta ja hänen oikeuksiaan, mielipiteitään ja henkilökohtaista tilaansa 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 vastuulla. Aspa-kodin johtaja huolehtii ja varmistaa, että henkilöstö toimii henkilökeskeisen toimintatavan periaatteiden mukaisesti.

Asiakaskokemusta seurataan vuosittain toteutettavalla asiakaskyselyllä, jonka tulosten pohjalta nostetaan toimenpiteitä seuraavan toimintakauden toimintasuunnitelmaan. Metsätuvalla järjestetään asiakaskokouksia kaksi kertaa vuodessa, ja niissä kerätään asiakaspalautteita ja sovitaan yhteisistä asioista. Tärkeänä palautekanavana toimii myös arjen palautteiden kerääminen esimerkiksi kahvikeskusteluissa ja ryhmien päätteeksi. Eteisessä, hissien viereisellä lipastolla palautelaatikko kirjallisia (anonyymeja) palautteita varten. Mahdolliset reklamaatiot käsitellään asiakkaan ja omaohjaajan välisinä, ja tarvittaessa vastaava ohjaaja tai Aspa-kodin johtaja osallistuu tilanteen purkamiseen rakentavissa merkeissä. Palvelupäällikkö saa tiedon reklamaatioista kuukausittaisessa raportoinnissa.

Aspa-kodin johtaja saa raportin asiakkaiden arvioimasta palvelun toteutumisesta. Palautteesta johdetaan sovitut toimenpiteet, joiden avulla varmistetaan tarvittavien muutoksen toteutuminen ja seuranta. Tästä huolehtivat Aspa-kodin johtaja ja palvelupäällikkö. *Muistutuksen tai muussa muodossa annetun reklamaation* aiheuttanutta tapahtumaa käsitellään viipymättä asianosaisten ja työyhteisön kesken. Palvelupäällikkö huolehtii muistutuksen käsittelystä määrääjässä. Muistutukset, vastineet ja muistiot korjaavista toimenpiteistä tallennetaan laaturjestelmään.

Kaikkien työntekijöiden vastuulla on nostaa havaitsemansa epäasiallinen kohtelu heti esille ja selvittelyyn. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus Aspa-kodin johtajalle tai tilaajakunnan johtavalle vi-
ranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Asiakasta ohjataan muistutuksen teossa. Aspa-kodin johtaja ryhtyy heti toimenpiteisiin, jos kyseessä on epäasiallinen tai loukkaava käytös asiakasta kohtaan tai epäily siitä.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden *terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua*, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

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 Metsätuvan työntekijöillä ei ole minkäänlaista laillista oikeutta rajoittaa asiakkaitaan. Metsätuvalla on kuitenkin sovittu yhdessä tiettyjä sääntöjä, joiden noudattamiseen asiakkaiden on sitouduttava.

Näitä sääntöjä ovat:

Päihteettömyys: Päiväaikaiseen toimintaan ei voi tulla päihteiden vaikutuksen alaisena eikä päihteitä voi nauttia päivätoiminnan aikana.

Väkivallattomuus: Jokaisella asiakkaalla ja työntekijällä on oikeus turvalliseen tilaan. Päivätoiminnassa ei suvaita aggressiivista käytöstä eikä fyysistä tai henkistä väkivaltaa. Asioista saa olla eri mieltä, mutta kunnioitamme toistemme mielipiteitä, vakaumusta ja oikeutta olla oma itsensä.

Rahan tai hyödykkeiden lainaaminen: Asiakkailla ei ole oikeutta lainata rahaa, tupakkaa tai muita hyödykkeitä toiselta tai toiselle asiakkaalle. Näin minimoidaan hyväksikäytön mahdollisuutta. Asiakkaiden kanssa on sovittu, että tavanomaisilla retkillä ei käytetä omaa rahaa. Jos toisin on sovittu, niin siitä on tiedotettu etukäteen. Näin ei ole sitä vaaraa, että esim. muistamaton asiakas käyttää retkellä kotimatkaan tarkoitetut taksirahansa.

Sitoutuminen ryhmämuotoiseen toimintaan: Asiakkaita ohjeistetaan pysymään päivätoiminnan ryhmätiloissa koko käyntipäivänsä ajan, ja esimerkiksi kaupassa käymistä vältetään siihen asti, kunnes asiakas on poistunut päiväaikaisesta toiminnasta. Myös retkillä kuljemme ryhmässä ja kaikkien asiakkaiden on sitouduttava siihen, etteivät lähde omille teilleen.

Mikäli ohjaajien tietoon tulee näiden sääntöjen rikkominen, otetaan asia heti puheeksi asianomaisen/asianomaisten kanssa. Vakavimmassa tapauksessa yhteisten sääntöjen rikkominen voi johtaa asiakkaan käyntipäivän keskeytymiseen tai jopa asiakkaan palvelun lopettamiseen. Asia käsitellään

työryhmässä ensi tilassa ja mikäli työntekijä on tilanteessa uhattuna, siitä tehdään uhka- ja vaaratilanneraportti. Henkilökunta ottaa vastuun asiakkaan turvallisesta pääsystä kotiin (esimerkiksi tilaamalla taksin ja ottamalla yhteyttä asiakkaan asumispalveluun), jos käyntipäivä joudutaan keskeyttämään.

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.

Asiakkaiden osallisuutta ja kuulumista yhteisöön pyritään vahvistamaan joka päivä. Asiakkaat otetaan aamulla vastaan tervehtimällä ja ohjaajat aktivoivat halukkaita aamupäivän arjen askareisiin. Arjen askareita voi suorittaa päivän aikana useammassa kohtaa. Arjen työt on sovittu yhteisönä ja niihin osallistumisen kautta asiakkaat pääsevät toiminaan päivätoiminnassa aktiivisina toimijoita. Metsätuvalla tiedostetaan, että jokaisen asiakkaan toimintakyky voi vaihdella päivän ja vuorokaudenajan mukaan merkittävästikin. Siksi toimintamme on rakennettu niin, että jokaisella asiakkaalla on mahdollisuus valita toimintansa oman voimien, toimintakyvyn ja kiinnostuksen mukaan. Metsätuvan toiminta on yhteisöllistä ja jokainen yhteisön jäsen antaa oman panoksensa toiminnan sujuvuuteen oman toimintakykynsä mukaan.

Asiakkailla on mahdollisuus siis valita päivän aikana itselleen soveltuvia arjen askareita, ja sekä aamu- että iltapäivään on valittu sekä toiminnallista että rauhallisempaa tekemistä. Asiakkailla on mahdollisuus vaikuttaa ryhmien sisältöön, ja he osallistuvat niihin aktiivisina toimijoina. Asiakkaat voivat toimia vaikkapa visan pitäjänä, kirjurina tai ns. vertaisohjaajana eli toimia ryhmän puheenjohtajana työntekijän ollessa apuna jakamassa puheenvuoroja. Ryhmätoiminta on rakennettu niin, että asiakkaat toimivat niissä aktiivisina tekijöinä eivätkä vain passiivisina vastaanottajina. Keskustelevissa ryhmissä ohjaaja huolehtii ja mahdollistaa halukkaille puheenvuoron. Toiminnallisissa ryhmissä ohjaaja mahdollistaa asiakkaan toiminnan ohjauksen avulla (sanallinen, esimerkin näyttäminen) välttämällä puolesta tekemistä.

Yhteiset ruokailu- ja kahvihetket mahdollistavat keskustelun asiakkaiden sekä ohjaajien välillä. Ohjaajan läsnäolo näissä hetkissä mahdollistaa sen, että kaikki halukkaat saavat suunvuoron esimerkiksi kohdistamalla kohdennettuja kysymyksiä eri asiakkaille. Asiakastoiveiden sekä @Aspalaisen toimintatavan mukaisesti asiakkailta kysytään säännöllisesti heidän päivän kuulumisiaan.

Asiakkailla ja heidän läheisillään on vuosittain mahdollisuus osallistua *strategiseen asiakastutkimukseen*. Tutkimus toteutetaan viestitse lähetettävän linkin avulla ja päivätoiminnan asiakkailla on mahdollisuus vastata kyselyyn joko itsenäisesti talon tabletilla tai työntekijän avustamana. Pyrimme hyödyntämään kyselyiden avustajina muita kuin vakihenkilöstöä, eli esimerkiksi sijaiset tai opiskelijat pyydetään avustamaan asiakkaita vastaamisessa. Tuloksista tehdään Aspa-koti kohtaiset raportit, jos vastaajia on yli 5, näin voidaan varmistua palautteen anonymiteetistä. Kyselyiden jälkeen Aspa-kodin johtaja käy läpi tulokset henkilökunnan kanssa pyrkien löytämään Aspa-kodin vahvuuksia ja kehityskohteita. Kehityskohteet kirjataan ja niiden toteutumista seurataan.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

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 mahdollisuus tulla perinteiseen puurojuhlaamme, johon on kutsuttu asiakkaita ja heidän läheisiään sekä muita yhteistyötahoja. Lisäksi olemme järjestäneet vaihtelevasti kesäjuhlia, joihin läheiset ovat tervetulleita.

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 vastuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja

Aspa-kodin johtaja

Yhteystiedot: Anu Virhiä

Palatsinraitti 1/Wärjäämö-rakennus

33210 Tampere

040 486 7661

anu.virhia@aspa.fi

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Jos asiakas tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun sosiaalihuollon yksikössä tai varhaiskasvatuksessa tai kaipaa neuvontaa oikeuksistaan asiakkaana, sosiaaliasiavastaavan kanssa voi

pohtia erilaisia keinoja tilanteen selvittämiseksi. Sosiaaliasiavastaavan tehtävä on puolueeton, riippumaton ja lakisääteinen. Sosiaaliasiavastaava on taho, joka neuvoo, miten asiakas voi toimia asiassaan. Sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä.

Sosiaaliasiavastaavan lain mukaiset tehtävät ovat:

Neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja varhaiskasvatustlain soveltamiseen liittyvissä asioissa

Neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä sekä neuvoa ja tarvittaessa avustaa varhaiskasvatuksen muistutuksen tekemisessä

Neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa

Tiedottaa asiakkaan oikeuksista

Koota tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä

Toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Asiakkaan oikeuksien asiantuntijana sosiaaliasiavastaava voi arvioida yhdessä asiakkaan kanssa sitä, voisiko ongelman selvittely sosiaalihuollon yksikössä olla aiheellista. Sosiaaliasiavastaava tarvittaessa auttaa asian selvittelyssä tai sovittelussa.

Pirkanmaan hyvinvointialueella sosiaaliasiavastaavina toimivat:

Sanna Juurakko ja Taija Mehtonen

Puhelinyhteys: 040 504 4249

sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat **Päijät-Hämeen hyvinvointialueella:**

Vastuuhenkilö Tarja Laukkanen

Annina Rinne

Salla Ritala

Essi Lipponen

asiavastaavat@paijatha.fi

Puhelinyhteys: 03 819 2504

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista:

Kuluttajaneuvonta antaa keinot selvittää pienet tai suuret ongelmat, joita kuluttajalla on hankkimansa tavaran tai palvelun kaupassa. Kuluttajaneuvonta voi ottaa asian tarkempaan selvittelyyn, jos sille on oikeudelliset perusteet ja sovittaa asiaa kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välillä.

Kuluttajaneuvonta:

- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista.
- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa.

Kuluttajaneuvonnan puhelinyhteys: 09 5110 1200

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

Päiväaikaisen toiminnan 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 kirjaukset tukevat ja arvioivat asiakkaan palvelua koskevan suunnitelman tavoitteita. Oma-ohjaaja huolehtii suunnitelman tarkistamisesta ja päivittämisestä. 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. Ruokahuollon omavalvontasuunnitelmasta löytyvät toimintaohjeet elintarvikkeiden asianmukaista kuljetusta, säilyttämistä, ruokien käsittelyä ja säilytystä varten. Aterioiden valmistukseen osallistuvilla henkilöillä on hygieniapassit.

Metsätuvalla on tarjolla aterioita, jotka tilataan pääsääntöisesti ulkopuoliselta valmistajalta esivalmisteltuna ja kuumennetaan Metsätuvan omassa keittiössä. Päivätoiminnan ohjaajat keittävät haluk-

kaille aamupuuron ja leivonta- tai ruuanlaittoryhmissä voidaan valmistaa välipaloja. Ruoka on terveellistä, vaihtelevaa, monipuolista kotiruokaa. Asiakas voi valita, millaisen ateriakokonaisuuden hän milloinkin nauttii.

Ruoka-ajat ovat päiväohjelman mukaiset mutta asiakas voi poikkeustilanteessa nauttia aterian muuna aikana, jos siitä on sovittu etukäteen henkilökunnan kanssa. Aamiainen on tarjolla klo 9.15 alkaen, lounas klo 12 alkaen ja päiväkahvi klo 14.15. Asiakkaiden mahdolliset erikoisruokavaliot ja terveydelliset rajoitteet kirjataan asiakkaan tietoihin ja huomioidaan ateriasuunnittelussa.

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

Annoskoko on ennakoon suunniteltu ravitsemussuositusten mukaisesti. Ohjaajat tarjoilevat asiakkaalle ruuan linjastolla, josta he kantavat annoksensa ruokapöytään itse tai avustetusti. Ruokaa ei pääsääntöisesti santsata ja asiakkaita ohjataan ottamaan sen kokoisia annoksia, ettei synny tarpeetonta ruokahävikkiä.

Hygieniakäytännöt

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

Aspa-kodissa on nimetty hygieniavastaava, joka vastaa Aspa-kodin hygieni-ohjeistuksista ja opastaa muuta henkilöstöä hygieni-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 keittiössä ilman suojahansikkaita on työtehtävissä kielletty.

Aspa-kodin yhteistilan puhtaanapitoa varten on laadittu siivousohjelma, jota vuorossa olevat työntekijät noudattavat. Ruuanvalmistuskeittiölle on oma siivousjärjestys. Ympäristön puhtaanapidossa tärkeää on jätteiden ja pyykin huolellinen käsittely. Jätteet ja roskat kuljetetaan joka päivä jätepostiteeseen, jonne jäte lajitellaan. Aspa-kodin johtaja valvoo Aspa-kodin hygieni-ohjeiden noudattamista. Henkilöstö auttaa, ohjaa ja tukee asiakasta siivouksessa tarpeen mukaan. Siivousvälineet ja pesuaineet hankitaan keskitetysti Aspa-koti Metsätuvan työntekijöiden toimesta.

Aspa-kodin pyykkihuollon toteutus: Aspa-koti Metsätuvan pyykkihuolto järjestetään omissa toimitiloissa sijaitsevassa kodinhoitohuoneessa. Asiakkaiden omia vaatteita ei pestä yksikössä. Keittiö- ja siivoustekstiilit pestään pesuohjeiden mukaisesti käytön jälkeen. Pyykit pestään useamman kerran viikossa, tarpeen mukaan. Keittiötekstiilit ja wc:n ja lattian siivouksessa käytettävät tekstiilit pestään erikseen.

Yhteistilojen siivoamiseen osallistuu sekä henkilökunta että asiakkaat ohjatusti. Siivousohjeet sekä Aspa-kodin käyttöturvallisuustiedotteet löytyvät Wärjäämö-rakennuksen 2. kerroksen kodinhoitohuoneesta. Aspa-kodin hygieniavastaavana toimii Anu Aholaita ja hänen varahenkilönään samassa tilassa toimivan Aspa-koti Pihakoivun ohjaaja Mari Lakkala.

Terveyden- ja sairaanhoito

Aspa-koti Metsätuvassa ei ole asiakkaille järjestettyä terveyden- tai sairaanhoitoa. Asiakkaat vastaavat itse terveyden- ja sairaanhoidonpalveluihin hakeutumisesta.

Aspa-kodin asiakkaat ovat julkisten terveystaluiden piirissä. Asiakkaan ollessa kiireellisen hoidon tarpeessa häntä autetaan sairaankuljetuksen saamisessa ja sairaanhoitoon pasemisess. Toimintaohjeiden noudattaminen varmistetaan hyvän perehdyttämisen ja selkeiden pivtoimintasuunnitelmien avulla. Jokainen työntekijä vastaa siitä, että toteuttaa tyossn sovittuja asioita.

Aspa-kodista loytvyt htensiapuohjeet ovat ensiapupakeissa, ohjeet htanumeroon soittamisesta ja pelastusviranomaisten yhteystiedot ovat alakerrassa ulko-oven vieressä ja ylakerrassa rappusten ylapaess. Aspa-kodin johtaja vastaa ohjeiden ajantasaisuudesta yhdessä henkilöstön kanssa. Aspa-kodissa on ohje asukkaan äkillisen kuolemantapauksen varalle, se loytyy IMS:st <https://aspa.ims.fi/servlet/StandardServlet?action=document&view=document&id=503>

Lääkehoito

Aspa-koti Metsätuvassa ei suoriteta lääkehoitoa. Aspa-koti Metsätuvassa on kuitenkin tehty lääkehoitosuunnitelma ja sen päivityksestä vastaa samoissa tiloissa toimivan Aspa-koti Pihakoivun ohjaaja, sairaanhoitaja Mari Lakkala. Lääkehoitosuunnitelmaan on kirjattu mahdolliset lääkeaineisiin liittyvät riskit, joita yksikössä voitaisiin kohdata (esim. Asiakas kertoo nauttineensa liikaa omaa lääkettään, yhteistilan lattialta loytyy lääkkeitä tms.) ja ohjeet siihen, miten näissä tilanteissa toimitaan. Jos yksittäisen asiakkaan kanssa on sovittu esimerkiksi päiväajan lääkityksen muistuttamisesta tai hänellä on käytössään kohtauslääke, on asia kirjattu yksityiskohtaisesti hänen asiakastietoihinsa.

Aspa-kodin johtaja, yhdessä lääkehoidosta vastaavan työntekijän kanssa, huolehtii Aspa-kodin lääkehoitosuunnitelman laatimisesta, päivittämisestä ja muun henkilöstön perehdyttämisestä lääkehoitoon liittyviin asioihin. Lääkehoitosuunnitelmassa on Aspa-kodin yksityiskohtaiset ohjeet. 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 henkilst on perehdytetty lääkehoitosuunnitelman sislltn ja tuntee myös muutokset.

Aspa-koti Metsätuvan henkilöstöllä ei ole lääkelupia. Henkilöstö on perehdytetty yksittäisten asiakkaiden mahdollisiin kohtauslkkeisiin, jotka ovat asiakkaiden hallussa päivän ajan, ja joita henkilökunnan on annosteltava asiakkaalle kohtauslkkeen yksityiskohtaisen lääkekohtaisen ohjeen avulla. Lääkehoitosuunnitelman tarkistaa ja hyväksyy ostopalvelulkri (ProEdu). Aspa Palvelut Oy:n palvelujohto vastaa lkehoitosuunnitelmapohjan sisällöstä ja suunnitelmapohjan päivittämisestä viranomaisvaatimusten mukaiseksi.

Aspa-kodin lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa

sairanhoitaja
Mari Lakkala
Palatsinraitti 1/Wärjäämö-rakennus
33210 Tampere
044 828 2248
Mari.lakkala@aspa.fi

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti 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 trke on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

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

Jokaisella asiakkaalla on oma verkostonsa, jonka kanssa tehtävästä yhteistyöstä vastaa asiakkaan omaohjaaja, yhdessä Aspa-kodin johtajan kanssa. Asiakkaan niin toivoessa Aspa-kodin työntekijä voi osallistua hänen asioissaan järjestettyyn verkostopalaveriin ja ottaa kantaa niihin asioihin, jotka liittyvät päiväaikaiseen toimintaan sekä sen sisältöön. Asiakkaan kanssa sovitaan, millaisissa asioissa hänen kanssaan tai puolestaan ollaan yhteydessä omaisiin tai yhteistyöverkostoihin. Tällaisia asioita voivat olla esimerkiksi yhteydenpito sosiaalityöntekijään päivätoiminnan maksusitoumusasioissa tai vaikkapa avustaminen taksikyytien tilaamisessa kuukaudeksi kerrallaan.

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 palveluun liittyvät turvallisuusasiat suunnitellaan ja sovitaan yhdessä asiakkaiden ja henkilöstön kanssa. Sovitut, yleiseen turvallisuuteen liittyvät toimintaohjeet kirjataan ja laitetaan kaikkien nähtäville. Asiakkailta on pyydetty palveluiden toteuttamissuunnitelmassa sen arjen yhteyshenkilön tiedot, johon asiakas toivoo meidän ottavan yhteyttä, mikäli häntä ei tavoiteta tai työntekijälle herää huoli asiakkaasta (esimerkiksi itsetuhoinen puhe tai päivätoiminnassa tapahtunut, seurantaa vaativa tapaturma). Mikäli asiakkaan arjen yhteyshenkilöön ollaan yhteydessä, se pyritään tekemään yhdessä asiakkaan kanssa tai siitä vähintään kerrotaan asiakkaalle itselleen. Asiakkaasta ei anneta tietoa ulkopuoliselle muutoin kuin silloin, jos kyse on asiakkaaseen kohdistuvasta huolesta. Asiakkaalla on oikeus olla nimeämättä arjen yhteyshenkilöä. Jos asiakkaalle jouduttaisiin tilaamaan sairaankuljetus päivän aikana, on asiakkaiden kanssa sovittu, että heidän henkilötietojaan saa antaa hoitohenkilöstölle.

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 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 sovimisesta isännöitsijän avulla, oman paikkakunnan ohjeen mukaisesti. Aspa-kodin johtaja huolehtii myös tarkastuspöytäkirjaan merkittyjen korjausten toimeenpanosta annetun määräajan sisällä muistuttamalla tarvittaessa isännöitsijää, jonka kautta tehdään myös yhteistilan julkisivukorjaukset, hissihuollot ja muut tiloihin liittyvät tarkastukset.

Tartuntatautilain (2016 / 1227) mukainen 48 § työntekijän ja opiskelijan rokotussuojasta määrittää, että työskentely sosiaalihuollon ja terveydenhuollon toimintayksiköiden asiakas- ja potilastiloissa, joissa hoidetaan lääketieteellisesti arvioituna tartuntatautiin vakaville seuraamuksille alttiita asiakkaita tai potilaita, saa käyttää *vain erityisestä syystä henkilöä, jolla on puutteellinen rokotussuoja*. Aspa Palvelut Oy suosittaa, että terveydenhuollon ja sosiaalihuollon ammattihenkilöt hankkivat Suomen terveysviranomaisien 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.

Aspa-kodin johtaja tekee tiivistä yhteistyötä kiinteistön vuokranantajan ja isännöitsijän kanssa sekä työterveyshuollon kanssa ja raportoi mahdollisista tilojen terveellisyyteen liittyvistä epäkohdista ko. tahoille tarpeen tullen. Poikkeavia huonelämpötiloja seurataan ja niistä raportoidaan isännöitsijälle poikkeustilanteen pitkittyessä. Tilojen ja työn terveellisyyteen liittyviä tekijöitä kartoitetaan vuosittaisessa työsuojelun riskikartoituksessa ja säännöllisin välein työterveyden toteuttamilla työpaikkaselvityksillä. Tilojen terveellisyyteen liittyvät poikkeamat käsitellään kuukausittain palvelupäällikön kanssa. Työturvallisuuden takaamiseksi erilaisissa tilanteissa on laadittu muun muassa:

Turvallisesti työssä-ohjeistus
Riskien arvioinnin toimenpidesuunnitelma
Työterveyshuollon toimintasuunnitelma
Työsuojelun toimintasuunnitelma
Valmius ja varautumissuunnitelma

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 tai heillä on muu työnkuvaan soveltuva koulutus.

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

Aspa-kodin mitoitus: 0,5+3. Tällä hetkellä yhtä työntekijää kohden on maksimissaan 10 asiakasta.

Henkilöstö:

- 1 Aspa-kodin johtaja (sosionomi AMK).
- 3 päivätoiminnan ohjaajaa (1 sosionomi AMK, 2 opistoaste)
- 1 avustava työntekijä

Työtä tehdään 1 vuorossa, siten että henkilöstöä on paikalla klo 8 –15 vähintään 2 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 OneDrivesta Aspa-kodin yhteisestä Henkilöstö-kansiosta sekä ohjaajien työpuhelimista.

Sijainen hankitaan siten, että vahvuus 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-koti Metsätupa rekrytoi itsenäisesti lyhytaikaiset sijaiset niin, että sijaiset käyvät haastattelussa. Siinä tarkastetaan sijaisen koulutus sekä päästötodistukset ja keskustellaan työnkuvasta sekä työn erityispiirteistä. Sijaisia saadaan mm. rekrytointipalvelu Lauran kautta. Lisäksi akuutissa sijais- tarpeessa hyödynnetään kaikkien yksikössä olevien työntekijöiden kontakteja tai Aspa-koti Pihakoi- vun tuetun asumisen työntekijöitä, joiden toimisto sijaitsee Wärjäämö-rakennuksessa ja jotka ovat jo osittain tuttuja asiakkaille. Päiväaikaisen toiminnan ja tuetun asumisen työryhmillä on yhteinen viestiryhmä, jossa työntekijät voivat sopia tarvittaessa työntekijän siirtymisestä väliaikaisesti sijaista- man toisessa palvelussa, jos oma työ sen mahdollistaa. Myös toisesta Tampereella sijaitsevasta Aspa-kodista (Westerinpiha) voidaan hätätilanteessa saada tilapäisapua Metsätuvalla. Metsätuvalla ei ole ollut tarvetta käyttää vuokratyövoimaa, mutta viime kädessä vuokratyöntekijän käyttö olisi mahdollista.

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

Henkilöstön rekrytointin periaatteet

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

Aspa-kodin asiakkaiden edustaja osallistuu mahdollisuuksien mukaan työntekijän rekrytointihaastat- teluun. Aspa-koti Metsätuvalla asiakkailta on kerätty lista työnhakijalle esitettävistä kysymyksistä ja työhaastattelut pyritään järjestämään niin, että hakija käy esittäytymässä paikalla olevalle asiakas- ryhmälle. Myös opiskelijat ja muut yhteisön uudet jäsenet kutsutaan iltapäiväkahville asiakkaiden kanssa ennen työharjoittelun tms. alkua. 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.

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

Rikosrekisteriotteen nähtäväksi pyytäminen

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

Hakuilmoituksessa mainitaan, että tehtävään otettavan henkilön on esitettävä nähtäväksi rikosrekisterilain 6 §:n 2 momentissa tarkoitettu rikosrekisteriote. Rikosrekisteriotteen nähtäväksi esittäneen henkilön henkilötietoihin saadaan tehdä ainoastaan merkinnät rikosrekisteriotteen esittämisestä ja otteen päiväyksestä. Palveluntuottaja tai muu henkilö, joka on tämän lain mukaan saanut rikosrekisteriotteen nähtäväksi, *ei saa ottaa siitä jäljennöstä*.

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

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

Sijaisten ja keikkatyöntekijöiden perehdyttäminen tapahtuu sekä Aspa-kodin johtajan että työntekijöiden toimesta sijaisuuteen tai keikkatyöhön tarvittavassa laajuudessa. Opiskelijoiden perehdytys tapahtuu Aspa-kodin johtajan ja opiskelijan työpaikkaohjaajan toimesta 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 täydennyskoulutus suunnitellaan laaditaan vuosittain asiakastyössä vaadittavien ja tarvittavien taitojen ja osaamisen perusteella. Toiminnan suunnittelua ja koulutustarpeiden arviointia ohjaavat organisaation strategiset tavoitteet, Aspa-kodin asiakaspalvelutyön 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. Vuoden 2024 toimintasuunnitelmaan on nostettu työryhmän toiveesta koulutustee- moja mielenterveyden tukemisen näkökulmasta. Kaikille ohjaajille on tilattu koulutusta muun muassa aiheista "vammainen ja mielenterveyden haasteet" sekä "traumaorientoitu työote".

Toimitilat

Aspa-koti Metsätupa toimii Tampereen keskustassa sijaitsevassa toimitiloissa. Ne ovat erillisessä rakennuksessa ja kahdessa kerroksessa sijaitsevat tilat ovat esteettömät ja tilassa on oma hissi. Toimitilaa on noin 400 m². Tilojen akustiikassa, valaistuksessa ja kalustuksessa on huomioitu asiakkaiden erityistarpeet. Eri päivätoiminnan sisällöille on erillisiä tiloja, kuten kädentaidot ja ruuan valmistus, liikunta ja lepo ja niiden käyttö on kaikille asiakkaille mahdollista. Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan.

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 vastaa koko taloyhtiössä toimiva kiinteistönhuolto- yritys (Sol). Työntekijöiden sosiaalityilat sijaitsevat rakennuksen toisessa kerroksessa, ja työntekijöillä on alakerrassa avokonttori.

Teknologiset ratkaisut

Toimitiloissa on automaattinen palohälytys- ja hissien hälytysjärjestelmä. Vuokranantajan tilaama yritys tarkistaa ja huoltaa hälytysjärjestelmät säännöllisesti.

Metsätuvalla ei ole käytössä asiakaskutsu- tai kulunvalvontajärjestelmää. Jos asiakkaalla on henkilökohtaisessa käytössään turva- tai kutsulaite vastuu sen käytöstä ja huollosta on kokonaisuudessaan sen tilanneella taholla.

Ohje häiriötilanteita varten (esim. sähkökatko):

Yllättävän sähkökaton sattuessa asiakkaat ohjataan odottamaan rauhallisesti tilanteen korjaantumista yhteistilassa. Hissin käyttö keskeytyy, mutta jokaisessa asiakastilassa on paikalla työntekijä, joka varmistaa asiakasturvallisuuden. Tiloihin on varattu varavirtalähteitä, taskulamppuja ja sekä seikkaperäinen ohje sähkökatkosten varalle. Aspa-kodilla on käytössä Sähköstoppitextstiviestipalvelu, jonka avulla sähköverkkoyhtiö ilmoittaa etukäteen tiedossa olevista sähkökatkoista. Muissa poikkeustilanteissa toimitaan valmius- ja varautumissuunnitelman mukaisesti tai yhtiön tahi viranomaisen ohjeistamalla tavalla. Valmius- ja varautumissuunnitelma löytyy työntekijöiden avotoimistosta.

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 terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinnassa, käytössä ja huoltamisessa vastuu on asiakkaalla itsellään. Päivätoiminnan ohjaaja voi soti-

tusti muistuttaa apuvälineen turvallisesta käytöstä (esimerkiksi sähköpyörätuolilla liikkuminen sisätiloissa). Asiakkaan palveluita koskevassa suunnitelmassa käydään läpi laitteiden, tarvikkeiden tai apuvälineiden tarve ja toimivuus sekä mietitään uusia ratkaisuja tarvittaessa.

Erilaisten tarvikkeiden ja laitteiden käytön ohjaus tulee välineen / tarvikkeen toimittajalta ja nimetty vastuuhenkilö (esimerkiksi asiakas itse, hänen läheisensä tai asumispalvelun työntekijä) huolehtii, että kaikki osaavat toimia ohjeiden mukaisesti. Jos asiakkaan lääkinnällisessä laitteessa havaitaan vika ottaa työntekijä tarvittaessa asiakkaan kanssa yhteyttä asiakkaan arjen yhteyshenkilöön.

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 tietosuojasiat 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 koulutussuunnitelman, missä huomioidaan myös tietoturva- ja tietosuojakoulutukset sekä järjestelmäkoulutukset. Aspa-kodin johtajan vastuulla on huolehtia Aspa-kodin henkilökunnan riittävästä osaamisesta tietoturva- ja tietosuoja-asioissa sekä järjestelmäosaamisessa. Aspa Palvelut Oy:n koko henkilökunta on perehdytetty tietosuoja-asioihin sisäisellä koulutuksella ja jokainen työntekijä on suorittanut *hyväksytysti tietoturvatestin*, mistä saadun todistuksen hän on toimittanut Aspa-kodin johtajalle.

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

Aspa-kodissa tehdään asiakaskirjaukset päivittäin ja työryhmässä on sovittu, kuka kirjaa asiakkaiden läsnäolot, ateriat ja päivittäiskirjaukset vuoron aikana. Vastaava ohjaaja ja viime kädessä Aspa-kodin johtaja seuraa kirjausten laatua ja toteutumista vähintään viikoittain. Metsätuvalle on myös nimetty yhtiön puolesta kirjaamisvalmentaja, joka seuraa kirjaamisen laatua ja tarvittaessa ohjeistaa kirjaamiseen liittyvissä asioissa.

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

Kyllä Ei

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

Aspa Palvelut Oy:n tietosuojavastaavan yhteystiedot:

Emilia Aikio, emilia.aikio@aspa.fi puh. 040 821 1943

tietosuojavastaava@aspa.fi

9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

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 omavalvontasuunnitelmat 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

Sähköisessä muodossa Aspa-koti Metsätuvan verkkosivuilla ja paperisena etuaulan hissini viereisellä lipastolla, merkityssä laatikossa sekä johtajan toimistossa säilytettävässä viranomaiskansiossa.

Toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Henkilökunta on perehdytetty ilmoittamaan omavalvontasuunnitelmasta vastaavalle henkilölle, jos muutostarpeita havaitaan. Omavalvontasuunnitelmaa tarkistetaan aina päivitystarpeen ilmettyä ja päivitykset julkaistaan viiveettä. Päivittämisessä ja julkaisemisessa huomioidaan palveluissa, niiden laadussa ja asiakasturvallisuudessa tapahtuvat muutokset. Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan Aspa-kodin johtajan ja palvelupäällikön kanssa IMS-toimintakäsikirjasta kvartaaleittain. Omavalvontasuunnitelman seurannasta tehdään selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan vähintään neljän kuukauden välein.

Omavalvontasuunnitelmapohjan ja yhtiötason toimintaohjeiden päivittämisestä vastaa Aspa Palveluiden laatu- ja turvallisuusjohtaja.

10 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toimitilojen lämmönsäätelyssä on ollut häiriöitä ja toimiston sisälämpötila on päässyt talvisin liian matalaksi (alle 20 c) sekä kesäisin liian korkeaksi (yli 28 c). 2. Rakennuksen molempiin kerroksiin on asennettu ilmalämpöpumput, mutta niidenkään avulla lämmityshaasteet eivät ole täysin poistuneet. Lämmityksen tasaamiseksi olisi rakennettava rakennukselle oma, viereisestä taloyhtiöstä erillinen lämmönjakelukeskus, mitä isännöitsijä on luvannut esittää vuoden 2024 budjettiin.

Työryhmän kehittämistarpeet:


Hiljattain muuttuneen ruokatalouden myötä on yksikössä syytä tarkastella yhä tarkemmin yksikön toimintakulttuuria sekä niitä arjen käytäntöjä, joilla tuetaan sekä asiakastyön sujuvuutta että työntekijöiden työn sujuvuutta.

Metsätuvan oman esitteen kehittäminen on ollut työn alla vuonna 2024, ja loppuvuonna on tarkoitus jalkautua vammaispalvelun ja muiden yhteistyötahojen yksiköihin viemään esitteitä asiakkaiden kanssa. Asiakkaiden psyykkisen oireilun on viime aikoina koettu lisääntyneen ja siksi työryhmälle pyritään järjestämään mielenterveysaiheista koulutusta lähiaikoina.

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

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa Aspa-kodin johtaja.

Paikka ja päiväys Tampereella, 8.10.2024

Allekirjoitus 

LIITTEET

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

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

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