

# OMAVALVONTASUUNNITELMA ASPA-KOTI MURATTI



## SISÄLLYS

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	3
2 PALVELUT, TOIMINTA-AJATUS JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	5
3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	7
4 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA .....	8
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	14
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	24
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	30
8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	39
9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄI- VITTÄMINEN.....	41
10 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	42

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### Palveluntuottaja

Nimi Aspa Palvelut Oy Y-tunnus 1998395-9

Osoite Turkhaudantie 5, 00700 Helsinki

Puhelin 0800 302003

### Palveluyksikkö

Nimi Aspa-koti Muratti

Osoite Raudikkokuja 7 B 152

Puhelin 040 5176525

Postinumero 01200 Postitoimipaikka Vantaa

Palveluyksikön johtaja /vastuuhenkilö Mario Komulainen

Puhelin 044 4932409 Sähköposti marjo.komulainen@aspa.fi

Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoineen

Uudenmaan läänissä, Itä- Vantaalla, Hakunilan kaupunginosassa \_\_\_\_\_

Hyvinvointialue Vantaa ja Keravan hyvinvointialue

## Kenelle palveluita tuotetaan

(kaikki asiakasryhmät, jolle palvelua tuotetaan ja asiakaspaikkamäärät)

Ympäri vuorokautinen, tehostettu palveluasuminen ja yhteisöllinen asuminen (palveluasuminen) liikuntavammaiset, mielenterveys- ja kuntoutujat

## Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta 6.10.2004, 21.12.2018, 1.1.2024

Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen, yhteisöllinen asuminen (palveluasuminen)

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohdat 1.1.2024

Rekisteröity palveluala Tehostettu palveluasuminen, yhteisöllinen asuminen (palveluasuminen)

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat (esim. ateriala-, pesula-, annosjakelu-, siivouspalvelu) Securitas vartiointipalvelut, yksin työskentelyn turvaaminen, Feelia ateriapalvelu, Yliopiston apteekki annosjakelu ja lääkehoito

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden? (Miten käytännössä laatu ja turvallisuus palveluyksikössä varmistetaan.) Kehittää toimintaa asiakkaan näkökulmasta, toiminnan jatkuva arviointi ja koulutus. Omavalvonta on jatkuvaa, hyvä asiakaspalvelu, turvallisuus ja laadukas työ.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä  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 Muratissa tuotetaan yhteisöllistä asumista (palveluasuminen) palveluasumista, tehostettua (ympäri vuorokautinen) palveluasumista, mielenterveyskuntoutujille ja liikuntavammaisille henkilöille.

Asiakkaiden avuntarpeet ovat yksilöllisiä ja päivittäisiä. Avuntarpeet ovat fyysistä avustamista päivittäisissä toimissa, kodinhoidollisissa töissä, asiointiapuja sekä toimintakyvyn tukemista ja ohjausta. Hoitoa, hoivaa ja huolenpitoa. Asiakkaiden avuntarpeeseen vastataan yksilöllisesti ja toiminnassa käytetään kuntouttavaa hoitotyötä. Aspa-koti Muratti sijaitsee Vantaan- ja Keravan hyvinvointialueella, Itä-Vantaalla Hakunilan kaupunginosassa.

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

### Toiminta-ajatus

Aspa-koti Muratti on muuttanut tammikuun alussa 2024 Myyrmäestä Hakunilaan uusiin tiloihin. Muratissa tuotetaan tehostettua (ympäri vuorokautista) asumista 6. kerroksessa, ja yhteisöllistä (palveluasumista) 5. kerroksessa vammaisille/vammautuneille tai muille erityistä tukea tarvitseville aikuisille. Tarjoamme asiakkaille yksilöllisesti kaikki asumista tukevat palvelut kotona ja kodin ulkopuolella. Asiakaspaiikkoja on 26, (18 ympäri vuorokautista-, 8 yhteisöllistä palveluasumista). Muratin toimisto/yhteistilat sijaitsevat talon 6. kerroksessa. Talo on Saton vuokrakerrostalo ja huoneistot väli vuokrataan Aspalta.

## Toimintaperiaatteet

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

Asumispalvelu on asiakkaan asumisen ja elämänhallinnan tukemista, ohjausta ja avustamista 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.

Asumispalvelutyön tavoitteena on turvallinen, oman näköinen elämä, jossa asiakas voi toteuttaa hänelle tärkeitä asioita. Päivätoimintojen tarkoituksena on tarjota mielekästä, tavoitteellista ja yhteisöllisyyttä tukevaa toimintaa.

Palvelutoiminta perustuu tilaajan kanssa tehtyihin sopimuksiin ja niissä asetettuihin vaatimuksiin. Toimintaa ohjaavat lakien ja viranomais määräysten vaatimukset. Hyvinvoiva ja motivoitunut henkilöstö on sitoutunut arvojemme mukaiseen toimintaan. Vahvistamme henkilöstön hyvinvointia mm. koulutuksen, osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien avulla. Aspa Palvelut Oy:n toiminta perustuu palvelutoiminnan jatkuvaan kehittämiseen ja parantamiseen.

Aspa-kodin toimintaa ohjaavat arvot teemme mitä lupamme, kunnioitamme toisiamme ja toimimme vastuullisesti. Arvot ohjaavat ja tukevat toteuttamaan toiminnassamme asiakkaan mahdollisimman täyttä osallisuutta. Toimintamme periaatteena on asiakkaan asumisen ja elämänhallinnan tukeminen, ohjaus ja avustaminen yksilöllisten tarpeiden 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. Selviytyä kotona ja elää mahdollisimman itsenäistä elämää palvelujen turvin.

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

### 3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

#### **Omavalvonnasta vastaava henkilö tai henkilöt**

Omavalvontasuunnitelma on laadittu Aspa-kodin johtajan ja henkilökunnan yhteistyönä. Asiakkailta, heidän läheisiltään ja henkilöstöltä kerätty tai muuten saatu palaute otetaan huomioon omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa. Suunnitelmassa kuvataan Aspa-kodin toimintaa ja omavalvontaa mahdollisimman yksityiskohtaisesti, jotta suunnitelman ohjaavuus toteutuu. Omavalvonnasta 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 omavalvonnasta ja seurannasta vastaava johtaja:

Marjo Komulainen [marjo.komulainen@aspa.fi](mailto:marjo.komulainen@aspa.fi) puh. 0444932409

Tämän omavalvontasuunnitelman laadintaan ovat osallistuneet: Miia Renqvist vastaava ohjaaja, Marko Hagelberg sos.nom., Outi Karhumaa lh., Jaana Lusa lh., Emmi Laurila lh.opisk., Rene Nikkanen lh., Mira Kaskisola avustava työntekijä ja Annika Yavari avustava työntekijä.

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

Työpalaverissa yhdessä työryhmän kanssa laaditaan omavalvontasuunnitelma. Jokainen voi kertoa palautetta ja mielipiteitä ja yhdessä työryhmän kanssa toteutamme omavalvontasuunnitelmaa.

#### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelmaa tarkistetaan päivitystarpeen ilmettyä, kuitenkin vähintään neljän kuukauden välein. Henkilökunta on perehdytetty ilmoittamaan omavalvontasuunnitelmasta vastaavalle henkilölle, jos muutostarpeita havaitaan. Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan Aspa-kodin johtajan ja palvelupäällikön kanssa kuukausikeskustelussa ja IMS-laadunhallintajärjestelmästä. Omavalvontasuunnitelmapohjan ja yhtiön tason toimintaohjeiden päivittämisestä vastaa Aspa Palveluiden laatu- ja asiakaspalvelupäällikkö.

## **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään Muratissa julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Aspa-koti Muratin verkkosivuilla omavalvontasuunnitelma on tärkeä osa avointa palvelukulttuuria. Yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävissä yhteistilan seinällä.

## **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 palveluysikössä
- salassa pidettäviä tietoja ei saa julkaista

Omavalvontasuunnitelma on kaikkien nähtävillä toimiston eteisessä. Uudet ohjaajat perehdytetään hyvin myös omavalvontasuunnitelmaan. Viikoittaiset työpalaverit.

Omavalvontasuunnitelman päivitykset käydään Muratin työpalaverissa.

## 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.

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

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

## Riskienhallinnan työnjako

*Työyhteisö* osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinta on jatkuvasti käytännössä mukana elävä asia. Henkilöstö osallistuu riskienhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtävänkuvansa. 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 tarkastuskäynteistä.

*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: Aspa-koti Muratin toimiston eteisen seinältä.

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

## Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

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

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

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

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

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

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

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

## Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittelyminen ja korjaavat toimenpiteet

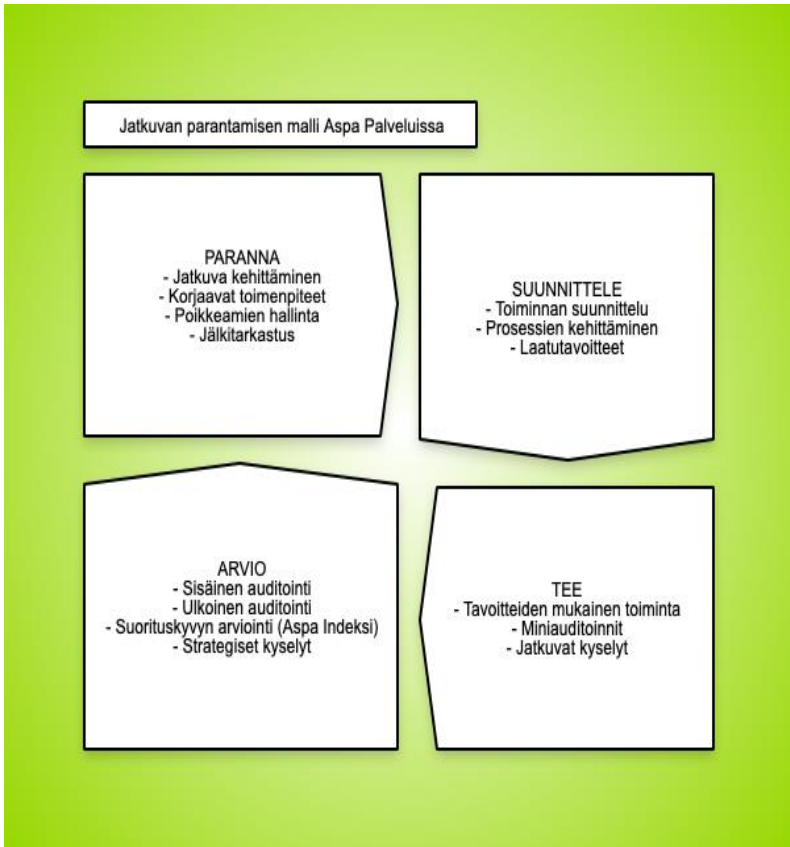
Aspa-kodin johtaja kirjaa kaikki *työsuojeluun liittyvät haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet*, jotka analysoidaan yhdessä henkilöstön ja tarvittaessa työsuojeluorganisaation kanssa. Toimintaohjeita tarkistetaan tarvittaessa tai laaditaan uusi ohje. Tapahtumat käydään läpi henkilöstökokouksessa,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

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

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

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

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



Toimimme jatkuvan parantamisen mallin mukaisesti. Tavoitteiden mukaisen toiminnan taustalla on toiminnan suunnittelu ja sisäiset laatutavoitteet, joita arvioidaan omavalvonnalla, 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, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä

ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

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

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

Aspa-koti Muratissa käytetään RAI-CHA mittaria. Toimintakyvyn mittaamisesta vastaavat ohjaajat, jotka hyödyntävät RAI:n mittaria osana asiakkaan palvelujen toteuttamissuunnitelmaa. Yksikössä on THL -materiaalia tukena ja lisäksi osalla omaohjaajilla on RAI:n koulutus käytyä. Materiaali THL:n verkkosivuilla on vapaasti käytettävissä ja materiaalia on tulostettuna henkilökunnalle kansiossa.

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

Asiakkaan osallisuus korostuu: asiakas on mukana päättämässä omaa elämänsä 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.

Omaohjaajat vastaavat suunnitelmien laadinnasta, päivittämisestä ja muutoksista tiedottamisesta. Johtajan vastuulla on seurata suunnitelmien ajantasaisuutta ja laatua. Asiakastyöhön liittyvät huomioiden 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.

Aspa-kodin henkilöstö tuntee asiakkaan palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti. Omaohjaaja päivittää asiakkaan päivittäistä palvelua koskevan suunnitelma ja RAI:n puolenvuoden välein ja tarvittaessa. Asiakkaan muuttuneet tiedot käydään yhdessä työpöytäpalaverissa, ja kirjataan tiedot.

## 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. Asu- ja palveluissa 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.

## **Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä**

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

Aspa Palveluiden asiakkailta pyydetään kerran vuodessa laajalla kyselyllä palautetta palvelukokemuksestaan. 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.

Aspa Palvelut voi tilata Aspa säätiöltä Aspa-koteihin vertaisarvioiteja. Vertaisarvioinnissa asiakkaat käyvät kokemusasiantuntija-vertaisarvioijien kanssa läpi heidän kokemuksiaan palveluista. Arvioinnista laaditaan raportti, josta käy ilmi palveluiden vahvuudet ja kehittämiskohteet. Vertaisarvioinnin koordinoija käy raportin läpi Aspa-kodin henkilöstön ja asiakkaiden kanssa. Aspa-kodin johtaja huolehtii siitä, että kehittämiskohtat huomioidaan palveluita ja toimintakäytänteitä arvioitaessa ja toimintaa suunnitellessa. Palvelupäällikkö seuraa toimenpiteitä ja niiden vaikuttavuutta.

Omaisille järjestetään omaisten tapaamisia, (esim. omaisten iltoja), Aspa-kodin käytännön mukaisesti. Omaisten iltoja järjestetään vuosittain ja niiden sisältö suunnitellaan yhdessä ohjaajien kanssa.

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.

Aspa-kodin johtaja saa raportin asiakkaiden arvioimasta palvelun toteutumisesta. Palautteesta johdetaan sovitut toimenpiteet, joiden avulla varmistetaan tarvittavien muutoksen toteutuminen ja seuranta. Tästä huolehtivat Aspa-kodin johtaja ja palvelupäällikkö. *Muistutuksen tai muussa muodossa annetun reklamaation* aiheuttanutta tapahtumaa käsitellään viipymättä asianosaisten ja työyhteisön

kesken. Palvelupäällikkö huolehtii muistutuksen käsittelystä määräajassa. Muistutukset, vastineet ja muistiot korjaavista toimenpiteistä tallennetaan laatujärjestelmään.

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 mui-  
den henkilöiden *terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua*, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Mah-  
dolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvalli-  
sesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Näissä tilanteissa on asiakkaan lisäksi keskusteltava omaisten, edunvalvojan, lääkärin ym. tukiver-  
kon kanssa. Aspa-kodin johtaja vastaa kirjallisesti sovitun rajoittamisen perusteista, tarpeesta ja ar-  
vioinnista. 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 Muratissa ei ole mitään rajoitteita käytössä.

## Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistumista yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen tuetaan.  
Aspa Palveluilla on käytössä järjestelmällinen asiakaskokemuksella johtamisen malli. Sen tavoit-  
teena on arvioida, ymmärtää ja johtaa palvelutoimintaa asiakaslähtöisesti. Näin kehittämiskohtiin  
voidaan tarttua heti asian tultua tietoon ja toteuttaa palvelutoiminnan jatkuvaa kehittämistä.

Asiakkaat voivat antaa toiminnasta jatkuu palautetta, palaute käsitellään asiakaskokouksissa tai  
asiakas voi antaa palautetta suoraan ohjaajalle, vastaavalle ohjaajalle tai johtajalle. Palautetta voi  
antaa myös anonyymisti palautelaatikkoon.

Asiakkailla ja heidän läheisillään on vuosittain mahdollisuus osallistua *strategiseen asiakastutkimuk-  
seen*. 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 kehittämiseksi

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

Aspa Palveluiden asiakkailta pyydetään kerran vuodessa laajalla kyselyllä palautetta palvelukokemuksestaan. 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.

Aspa Palvelut voi tilata Aspa säätiöltä Aspa-koteihin vertaisarviointoja. Vertaisarvioinnissa asiakkaat käyvät kokemusasiantuntija-vertaisarvioijien kanssa läpi heidän kokemuksiaan palveluista. Arvioinnista laaditaan raportti, josta käy ilmi palveluiden vahvuudet ja kehittämiskohteet. Vertaisarvioinnin koordinoija käy raportin läpi Aspa-kodin henkilöstön ja asiakkaiden kanssa. Aspa-kodin johtaja huolehtii siitä, että kehittämiskohteet huomioidaan palveluita ja toimintakäytänteitä arvioitaessa ja toimitaan suunnitelmassa. Palvelupäällikkö seuraa toimenpiteitä ja niiden vaikuttavuutta.

Omaisille järjestetään omaisten tapaamisia, (esim. omaisten iltoja), Aspa-kodin käytännön mukaisesti. Omaisten iltoja järjestetään vuosittain ja niiden sisältö suunnitellaan yhdessä ohjaajien kanssa.

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

### Tiedolla johtamisen prosessi



## Asiakas- ja henkilöstökokemuksen tulosten käsittely Aspa Palvelut Oy:ssä

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

### Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja

Aspa-kodin johtaja

Yhteystiedot: Marjo Komulainen Aspa-koti Muratti Raudikkokuja 7 B 152

01200 Vantaa [marjo.komulainen@aspa.fi](mailto:marjo.komulainen@aspa.fi) 044 4932409

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista, jos useita tilaajakuntia – lisää kaikkien kuntien asiamiesten nimet.

### **Helsinki**

Helsingin\_kaupunki

Sosiaali- ja potilasvastaavat

Yksikön päällikkö Tove Munkberg

Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo ja Teija Tanska

neuvoo helsinkiläisiä heidän oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaana. Asiamies avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä, jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun.

neuvonta puh. ma-to kello 9-11 puhelin 09 3104 3355

Suojattua sähköpostia voi lähettää sosiaali- ja potilasasiamiehille osoitteeseen

## Neuvonta

puh. [09 310 43355](tel:0931043355) ma–to klo 9–11

neuvonta puh. ma-to kello 9-11 puhelin 09 3104 3355

Suojattua sähköpostia voi lähettää sosiaali- ja potilasasiamiehille osoitteeseen

henkilökohtaisesta tapaamisesta tulee aina sopia etukäteen

## ***Pohjois- Karjala***

Pohjois- Karjalan hyvinvointialue

neuvoo suin-soten asiakkaita heidän oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaana. Asiamies avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä, jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun.

Sosiaali- ja potilasvastaavat

ma-pe kello 9- 11.30 ti-to kello 9-11

Hanna Mäkijärvi puh. 013 330 8265

[hanna.makijarvi@siunsote.fi](mailto:hanna.makijarvi@siunsote.fi)

Kati Saurula puh. 013 330 8268

[kati.saurula@siunsote.fi](mailto:kati.saurula@siunsote.fi)

Sähköpostiviestiin ei saa laittaa asiakas- ja potilastietoja. Voit lähettää viestejä tietoturvalisesti Suomi.fi- viestit palvelun kautta

Käyntiosoite:

Torikatu 18 A, 3 kerros

80100 Joensuu

Tapaamiset ajanvarauksella.

## **Vantaa**

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasvastaava

neuvoo vantaalaisia heidän oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaana. Asiamies avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä, jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun.

Clarissa Kinnunen

Satu Laaksonen

Puh. 0941910230

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien puhelinajat:

Maanantaisin ja tiistaisin 12.00-15.00

Keskiviikkoisin ja torstaisin 9.00-11.00

Huom! Puhelinaikoja ei ole perjantaisin tai juhlapyhien aattona.

Sähköpostiyhteydenotot:

[sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi](mailto:sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi)

Ethän lähetä salaamatonta sähköpostia.

Tapaamiset on sovittava aina etukäteen. Palvelu on maksutonta.

## **Espoo**

Länsi -Uudenmaan hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasvastaava

neuvoo espoolaisia heidän oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaana. Asiamies avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä, jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen (vastaava) ja Terhi Willberg.

p. 029 151 5838.

Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).

Jos haluat lähettää salattua sähköpostia sosiaali- ja potilasasiavastaavalle, käytä salassa pidettävissä asioissa suojattua sähköpostia.

Se tapahtuu niin, että kirjoitat selaimeen <https://turvaposti.luvn.fi> ja rekisteröit siellä palveluun oman sähköpostiosoitteesi. Sen jälkeen palveluun tunnistautuminen tapahtuu henkilökohtaisella linkillä, joka lähetetään sähköpostiosoitteeseesi.

### **Järvenpää, Hyvinkää, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen, Tuusula**

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasvastaava

neuvoo keusoten asiakkaita heidän oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaana. Potilasvastaava avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä, jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun.

Susanna Honkala

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

040 807 4756

[susanna.honkala@keusote.fi](mailto:susanna.honkala@keusote.fi)

Anne Mikkonen

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

040 807 4755

[anne.mikkonen@keusote.fi](mailto:anne.mikkonen@keusote.fi)

Voit lähettää meille sähköpostia tietoturvalisesti suojatulla yhteydellä käyttäen Keusoten turvapostipalvelua: <https://turvaposti.keusote.fi>. Syötä lähettäjäkenttään oma sähköpostiosoitteesi ja nelinumeroinen tunnistenumero kenttään. Lisää vastaanottajakenttään [sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi](mailto:sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi), kirjoita haluamasi viesti, lisää mahdolliset liitteet ja lähetä.

### **Helsingin ja Uudenmaan Sairaanhoidopiiri (HUS)**

Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoidopiirin potilasasiavastaavat neuvovat erikoissairaanhoidon liittyvissä asioissa. Potilasasiavastaavat ovat tavoitettavissa maanantaista torstaihin klo 10–14 sekä perjantaisin klo 10–13.

Suomenkielinen palvelunumero: 09 471 71262

Ruotsinkielinen palvelunumero: 09 471 71263

Sähköposti: [potilasasiavastaava@hus.fi](mailto:potilasasiavastaava@hus.fi)

Turvaposti on tietoturallinen sähköpostiyhteys.

Jos lähetät muuta sähköpostia kuin Turvapostia, otathan huomioon, ettei tietojen salassa pysyminen ole täysin varmaa, koska viestisi kulkee avoimessa tietoverkossa. Sähköpostiviestin lähettäjä on vastuussa viestinsä sisältämisestä tiedoista. Henkilökohtaisissa asioissa on tietoturvan kannalta suositeltavaa ottaa yhteyttä puhelimitse, Turvapostitse, kirjeitse tai Asiointitilin välityksellä.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

## **Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu**

palveluaika MA, TI, KE, PE kello 9-12 ja TO 12-15 puhelin 029 505 3050

Selvitä asiasi kuluttajaneuvonnassa mahdollisimman sujuvasti, kun etenet seuraavassa järjestyksessä:

Tee valitus yritykselle: Ota aina ensin yhteyttä yritykseen. Tee reklamaatio yritykselle mahdollisimman pian virheen havaitsemisesta ja pyri neuvottelemaan sopivasta hyvityksestä tai muusta ratkaisusta. Vaatimus kannattaa tehdä kirjallisesti.

Voit käyttää Reklamaation tekemisessä yritykselle Reklamaatio-apuria.

<http://www.reklamaatio-apuri.fi>.

Muista toimittaa reklamaatio itse yritykselle.

Ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan: Jos valituksesi yritykselle ei tuota toivomaasi tulosta, ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan. Sieltä saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa.

Saat nopeimmin yhteyden neuvojaan puhelimitse. Otathan asiaan liittyvät paperit valmiiksi esille, kun soitat kuluttajaneuvontaan

Voit asioida kuluttajaneuvonnan kanssa myös sähköisesti yhteydenottolomakkeella. Neuvoja vastaa sähköiseen yhteydenottoon viimeistään viiden työpäivän kuluessa. Vastauksen saat pääsääntöisesti puhelimitse. Soitto tulee 029-alkuisesta numerosta ja soittajana saattaa näkyä "tuntematon numero".

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. Yksikön johtaja vastaa konkreettisista, korjaavista toimenpiteistä ja työkäytänteiden / toimintatapojen muuttamisesta Aspa-kodissa. Palvelupäällikkö käy Muratin johtajan kanssa joka kuukausi kuukausikeskustelussa läpi reklamaatiot ja muistutukset ja niiden tilan ja mahdolliset korjaavat toimenpiteet. Palvelupäällikkö seuraa tilannetta kuukausikeskusteluissa ja raportoi kehittämistoimenpiteistä ja niiden vaikutuksista palvelujohdolle.

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

## **6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

### **Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

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



psykykkistä, kognitiivista ja sosiaalista hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävistä ja edistäväistä toimista, yhdessä asiakkaan kanssa, hänen toivomallaan tavalla.

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

Asiakkaat osallistuvat Aspa- kodin yhteisöllisten tapahtumien suunnitteluun ja toteutukseen. Tapahtumat voivat olla esim. retkiä, asukastapahtumia, yhteistä tekemistä Aspa-kodin yhteistilassa tai harrasteryhmiä. Muratissa järjestetään 1 x kk asiakaskokous, jossa asiakkaiden mielipiteet ja toiveet tulevat kuulluksi. 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 yksiköllisten 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 päivittämisestä. Arvioinnin apuna käytetään RAI:n CHA- toimintakykymittaria. Suunnitelmaa tarkastetaan aina, kun asiakkaan tuen tai avun tarpeessa tapahtuu muutoksia ja vähintään kerran vuodessa. Asiakas osallistuu aina suunnitelman laadintaan ja arviointiin.

## Ravitsemus

Ravinto, ruokailu ja tapakulttuuri

Aspa-koti Muratissa tarjotaan aamupala, lounas ja päiväkahvi, päivällinen ja kahvi ja iltapala. Lounas ja päivällinen tilataan Feelia ateriapalvelusta. Aamupalan valmistaa yö ohjaaja ja iltapalan valmistaa iltaohjaajat. Asiakkaat ruokailevat yhteistilassa 6. kerroksessa. Asiakkaat voivat myös hakea ateriat kotiin, jos heillä on esimerkiksi jotakin menoa, sairastunut tms. Ohjaavat vievät myös tarvittaessa ateriat asiakkaalle kotiin.

Asiakkaiden toiveita kuullaan ja yhdessä ohjaajien kanssa valmistetaan toiveena esim. pizzeriaa, piharakkaa, yms. ja grillataan kesällä ulkona. Leivotaan yhdessä. Ohjaaja käy tarvittaessa asiakkaan kanssa kaupassa. Asiakas voi tilata halutessaan kauppapalvelusta tuotteita kotiin. Asiakkaalla on mahdollisuus avustettuna valmistaa ateriat omassa asunnossaan. Ruoka-ajat ovat yhteistilassa ilmoitustaululla. Yhteisöllinen ruokailu vahvistaa asiakkaiden välistä kanssakäymistä ja suhteita sekä luo yhteenkuuluvuuden tunnetta.

Ruokalistat tulostetaan maanantaisin, ravitsemussuositukset huomioon ottaen, Ruokalistat ovat yleisesti nähtävillä. Asiakas voi valita, millaisen ateriakokonaisuuden hän milloinkin nauttii, asiakasta ohjataan kokoamaan terveellinen annos.

Muratissa 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. Muratin ruokalistat suunnitellaan ravitsemussuositusten mukaisesti ja huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestö tason 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 Muratin yhteisissä tiloissa tai asiakkaiden kotona.

Aamupala tarjotaan asiakaslähtöisesti ja joustavasti noin klo 8 - 9.30, jos asiakkaalla on sovittu meno aamulla/tarvittaessa, aamupala tarjotaan 7- eteenpäin joustavasti. Lounas ja päiväkahvi noin klo 11.30- 12.30, päivällinen noin klo 15.30- 16.30 ja iltapala noin klo 19.00- 20.00. Yöpalaa on tarjolla/tarjotaan hereillä oleville läpi yön.

Ruokalistat suunnittelevat Feelia, ateriat lämmitetään Aspa-koti Muratissa ravitsemussuositukset huomioon ottaen. Ruokalistat 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-kodin yhteisessä ruokailutilassa tai asiakkaan omassa kodissa. Ruoka-ajat ovat päiväohjelman mukaiset, mutta aterian tarvittaessa nauttia myös itselle sopivana aikana sopimalla siitä henkilökunnan kanssa.

Aspa-kodissa seurataan asiakkaiden ravitsemustasoa ja ruuan ja nesteiden nauttimista. Poikkeamat ja huomiot kirjataan asiakastietojärjestelmään. Asiakkaan yleistilaa seurataan, tarvittaessa myös painoa, ja tilanteen vaatiessa asiakas ohjataan terveydenhuollon piiriin. Mikäli asiakkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen, seurataan nautitun ruoan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisissa ja tarvittaessa nestelistojen avulla. Jos asiakkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia. Asiakkaat punnitaan säännöllisesti, tarpeen vaatiessa viikoittain ja paino kirjataan asiakkaan tietoihin. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia aterioita, 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.

### Hygieniäkäytännöt

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

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

Aspa-kodissa on nimetty hygieniaavastaava, joka vastaa Muratin hygieniaohjeistuksista ja opastaa muuta henkilöstöä hygienia-asioissa. Lisäksi hän huolehtii, että tarpeelliset suojaus- ja hygienia-avvikkeet (esim. suojakäsineet, käsidesi, pesunesteet) ovat helposti kaikkien saatavilla.

Hyvä hygienia hoitotyössä, tehokas käsihygienia, aseptinen työjärjestys, tarttumapintojen ja työympäristön puhtaanapito ja ohjeenmukainen suojainten käyttö. Korujen ja rakennekynsien käyttö on työtehtävissä kielletty.

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

Ympäristön puhtaanapidossa tärkeää on jätteiden ja pyykin huolellinen käsittely. Jätteet ja roskat kuljetetaan joka työvuorossa jäteasteeseen, jonne jäte lajitellaan. Aspa-kodin johtaja valvoo Aspa-kodin hygieniaohjeiden noudattamista. Asiakkaiden asuntojen siivous toteutetaan sopimuksen palvelukuvauksen mukaisesti ja jos sellaista ei olisi, sovitaan yksilöllisesti. Henkilöstö auttaa, ohjaa ja tukee asiakasta siivouksessa, tarpeen mukaan. Siivousvälineet ja pesuaineet hankkii asiakas/ohjaajan kanssa kaupasta. Muratin asiakkaiden pyykkihuolto toteutetaan joko asiakkaan kotona tai taloyhtiön pesutuvassa. Pyykkihuollosta ja siivouksesta voidaan sopia asumisen toteuttamissuunnitelmassa.

Muratin yhteistila siivotaan 1 x viikossa torstaisin. Henkilökunnalla on mahdollisuus pestä työvaatteet yhteistilan pesukoneessa. Yö ohjaaja pyykkii kostealla ruokailutilan lattiaa ja puhdistaa WC:n x 2 (kylpyhuone + wc) joka yö.

Siivousohjelmasta- ja hygieniä käytännöistä ja niiden laatimisesta vastaa Muratin työryhmä ja ohjeet on löydettävissä keittiön kaapista, mikron yläpuolelta. Kaapista löytyvät siivoussuunnitelma, elintarvikehygienian omavalvontasuunnitelma sekä kemikaaliluettelo ja käyttöturvallisuustiedotteet.

## **Terveyden- ja sairaanhoito**

Aspa-kodin asiakkaat ovat julkisten terveyspalveluiden piirissä. Itä- Vantaan terveysasema Terveyspalveluiden 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. Kiireellisessä hoidon tarpeessa Peijaksen päivystys. Asiakkaalle mukaan perustiedot ja lääkelista. Toimintaohjeiden noudattaminen varmistetaan hyvän perehdyttämisen ja selkeiden asiakkaan palvelua koskevien suunnitelmien avulla. Jokainen työntekijä vastaa siitä, että toteuttaa työssään sovittuja asioita.

Muratista löytyvät hätäensiapuohjeet ja pelastusviranomaisten yhteystiedot löytyvät yhteistilan eteisen seinältä. Tietojen päivittämisestä vastaa palo- ja pelastusvastaava.

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: Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa: Länsimäen terveysasema ja virka-ajan ulkopuolella Peijaksen sairaalan päivystys. Asiakkaalla voi olla yksityisen palveluiden piirissä yksittäisiä toimijoita. Yksityiset palveluntuottajat on kirjattu asiakkaan palveluiden suunnitelmaan.

## Lääkehoito

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

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

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

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

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

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa Muratin Johtaja Marjo Komulainen (AMK/SH)

## Monialainen yhteistyö

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

Jokaisella asiakkaalla on oma verkostonsa, jonka kanssa tehtävästä yhteistyöstä vastaa asiakkaan omaohjaaja, yhdessä Aspa-kodin johtajan kanssa. Verkostopalavereja ja hoitoneuvotteluja pidetään/järjestetään yksilöllisesti asiakkaan tarpeen mukaan. Aspa-kodin johtaja tekee tilaaja yhteistyötä suunnitelman mukaan. Ohjaaja tekee tarvittaessa tilaajayhteistyötä.

---

## 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 pelastusviranomaisen 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 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 terveysviranomaisen suosittelemat ja kansallisen rokotusohjelman mukaiset rokotukset. Rokotukset ehkäisevät ennalta tautien leviämistä ja edistävät ammattihenkilön oman terveyden lisäksi myös asiakasturvallisuutta.

## **Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta**

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

Terveydensuojelulain 2 §:n mukainen omavalvonta. toimintayksikkö tunnistaa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seuraa niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Ehkäisee suunnitelmallisesti terveyshaittojen syntymisen. Toimintayksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttaa epäpuhtaudet ja fyysiset olosuhteet. Sisäilman lämpötila ja kosteus, melu, ilmanvaihto ja valaistus. Sisäilman lämpötilaa mitataan, kesällä käytössä on tuulettimet, sisäilmanvaihtojärjestelmä, riittävä valaistus. Riskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja yksikön toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkitystä ja toteutumista. Riskienhallinta on osa joka päivästä arjen työtä. Työntekijät osallistuvat riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

## **Henkilöstö**

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

Omavalvontasuunnitelmasta ilmenee henkilökunnan määrä ja henkilöstörakenne (koulutus ja työtehtävät) sekä periaatteet, jotka koskevat sijaisten/varahenkilöstön käyttöä. Suunnitelmaan kirjataan tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa.

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 Muratin henkilöstörakenne

Aspa-kodin mitoitus luvassa/ sopimuksessa: ympärivuorokautinen 0,7 ja yhteisöllinen 0,3 yht. 0,57

Asiakkaita paikalla 6. kerros 17 asiakasta (ympärivuorokautinen) ja 5.kerros 8 asiakasta (yhteisöllinen) yhteensä 25, yksi paikka on tyhjänä (ympärivuorokautinen), syyskuu 2024

1 Aspa-kodin johtaja Sairaanhoitaja (AMK)

Aspa-koti Muratissa vakituisia ohjaajia on 11, joilla on vaadittava sosiaali- ja terveysalan koulutus. 1 jalkahoitaja ja 1 sosionomi ja kaksi opiskelijaa suorittaa oppisopimuksella lähihoitajan tutkintoa.

11 lähihoitajaa

1 jalkahoitaja

1 sosionomi

1 avustava työntekijä (koulutukseltaan kodinhoitaja) ei lääkehoitoa

1 avustava työntekijä 22.7.2024 alkaen (laborantti + lähihoitajan op. 125), ei lääkehoitoa

2 oppisopimusopiskelijaa (toisella opiskelijalla päihdetyöntekijän tutkinto)

1 avoin lähihoitajan paikka, rekry

Työtä tehdään kolmessa vuorossa, siten että henkilöstöä on paikalla

klo 7–15, vähintään 5 työntekijää

klo 15–21, vähintään 4 työntekijää

klo 21–07, vähintään 1 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 toimiston seinältä Onvire vuokratyöntekijät. Muratin puhelimesta keikkalaisen WhatsApp -ryhmästä omat keikkalaiset. Keikkalaiset ovat antaneet luvan numeron lisäämiseen keikkaryhmään.

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

Ennakkoon tiedossa olevat sijaiset hankitaan heti kun tarve on tiedossa. Äkilliseen sijaistarpeeseen haetaan sijaista ensin omasta keikkalaisen WhatsApp -ryhmästä omat keikkalaiset, viestillä tai soittamalla. Ohjaajalta voidaan kysyä myös vuoron vaihtoa, mikäli vuoronvaihtoon saa paremmin työntekijän. Vuokratyöntekijät haetaan välitysfirmoista ohjeen mukaan. Äkilliseen ohjaajan vuosilomaan hakee ohjaaja itse keikkatyöntekijää.

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

### **Henkilöstön rekrytointin periaatteet**

Aspa-kodin johtaja vastaa rekrytointiprosessista. Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlaainsäädäntö 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. Rekrytointinissa noudatetaan yhtiön hallintosääntöä ja muita työ sopimuksen tekoon liittyviä ohjeita ja työntekijöille määriteltyjä työnkuvia.

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

Aspan 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.

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

## Rikosrekisteriotteen nähtäväksi pyytäminen

*Valvontalain 28§* mukaan palveluntuottajalla on velvollisuus ja henkilökohtaisen avun työnantajamallin mukaan toimivalla henkilöllä oikeus tarkistaa työntekijöiden rikosrekisteriotte iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden sosiaali- ja terveystalvuluissa. Vammaisten pariin työhön hakeutuvalle **velvoite tulee vuoden 2025 alussa**.

- Työnantajalla on velvollisuus pyytää rikosrekisteriotte, 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.
- Rikosrekisteriotte on oikeus pyytää nähtäväksi ennen henkilön työhön ottamista enintään kolme kuukautta kestävässä tehtävissä.
- Rikostaustan selvittämiseksi esitetty rikosrekisteriotte 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 rikosre-kisterilain 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 rikosrekis-teriotteen nähtäväksi, *ei saa ottaa siitä jäljennöstä*.

Rikosrekisteriotte on palautettava otteen esittäneelle henkilölle viipymättä. Rikosrekisteriotteesta il-meneviä tietoja ei saa ilmaista muille kuin sellaisille henkilöille, jotka välttämättä tarvitsevat niitä teh-dessään 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 Palve-luiden asettamat laatuvaatimukset.

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

Sijaisten ja keikkatyöntekijöiden perehdyttäminen tapahtuu sekä Aspa-kodin johtajan että työntekijöiden toimesta sijaisuuteen tai keikkatyöhön tarvittavassa laajuudessa. Opiskelijoiden perehdytys tapahtuu Aspa-kodin johtajan ja opiskelijan työpaikkaohjaajan toimesta sovitulla 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 Muratti on muuttanut tammikuun alussa 2024 Myyrmäestä Hakunilaan Itä-Vantaalle uusiin tiloihin. Aspa-koti Muratti toimii intergroidussa Sadon: n vuokra kerrostalossa. Hakunilan palvelut sijaitsevat lähellä mm. Hakunilan ostoskeskus, jossa kauppa, apteekki ja ruokaravintoloita. Hakunilassa asutaan luonnon ympäröimänä ja hyvät liikenne yhteydet tekevät liikkumisesta sujuvaa. Hakunilassa on hyvät ulkoilumaastot.

Aspa-koti Muratissa tuotetaan ympärivuorokautista palveluasumista 6. kerroksessa, ja yhteisöllistä (tuettua) asumista 5. kerroksessa vammaisille/vammautuneille tai muille erityistä tukea tarvitseville aikuisille. Tarjoamme asiakkaille yksilöllisesti kaikki asumista tukevat palvelut kotona ja kodin ulkopuolella. Asiakaspaikkoja on 26, (18 ympärivuorokautista-, 8 yhteisöllistä palveluasumista).

Aspa-koti Muratin toimisto/yhteistilat sijaitsevat talon 6. kerroksessa. Työntekijöiden tilat sijaitsevat yhteistilassa. Piha-alueiden turvallisuudesta ja viihtyvyydestä vastaavat Asumapalvelut.

Asiakkaat vuokraavat asunnot Aspalta ja heihin sovelletaan huoneenvuokralakia. Näin asukas hallinnoi itse vuokraamia tiloja eikä hänen asuntoonsa sijoiteta ketään, vaikka hän on pitkään poissa. Aukkaat kalustavat ja sisustavat itse (tai omaohjaajan tai läheistensä avustamina) asuntonsa. He myös päättävät itse, ketä heillä vierailee ja milloin. Asiakkaat noudattavat asumisessaan taloyhtiön sääntöjä.

Asiakkaiden ikäjakauma on 20– 72 vuotta.

Ympäri vuorokautiset- ja yhteisölliset asiakkaat asuvat omissa kodeissaan samassa rapussa, jossa on myös yhteistila, ruokailutila, TV ja ohjaajien ja johtajan toimisto. Yhteistilassa on myös oleskeluun yhteistila. Yhteistilassa tarjotaan ateriat, järjestetään asiakkaiden toiveiden mukaista ohjelmaa ja harrasteita. Taloyhtiössä on saunatilat, pyykkitupa varataan huoneistokohtaisella lätkällä ja kerhohuone alakerrassa. Saunavuoron ja kerhohuoneen voi halutessaan varata huoltoyhtiöstä.

Aspa-koti Muratin asiakkaat ovat eri tavoin vammaisia/vammautuneita tai muita erityistä tukea tarvitsevia aikuisia. Avuntarpeet ovat fyysisistä avustamista, asiointiapua, kodinhoidolliset avustamislanteet, sekä tuki ja ohjaus tarvittaessa. Asiakkaiden tuen tarve vaihtelee runsaasti- osa tarvitsee runsaasti apua kaikissa päivittäisissä toimissa, osa selviää kevyellä ohjauksella.

Asiakaskunta koostuu mm. monilääkityistä, muistisairaista, neuropsykiatrisista häiriöistä, päihderiippuvaisista (ajoittain), mielenterveyskuntoutujista ja eri tavoin vammautuneista.

Asiakkailla on voi olla päihdehistoriaa, mutta se ei ole yleistä. Asiakkaat vaihtuvat harvoin.

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

## Teknologiset ratkaisut

Muratissa 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.

Yksikön 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. Everon asiakastuki 020 7920703 on käytettävissä sopimuksen mukaisesti ma – pe kello 8-16. Hälytysrannekkeen patterit vaihdetaan, kun ohjaajien kännykään tulee hälytys.

Asiakkaiden asuntojen palovaroittimet testataan kuukausittain ja merkitään testatuksi toimistossa olevaan listaan.

Ohje häiriötilanteita varten: kun tiedetään ettei hälytysjärjestelmä toimi, informoidaan asiakkaita asiasta ja pyydetään soittamaan puhelimella tai sovitaan käynnit. Tarvittaessa seurataan useammin asiakkaan vointia.

Sähkökatko: Asiakkaan perustiedot, diagnoosit ja lääkelista, tulostettuna toimiston lukollisessa kaapissa. Akuutit tilanteet, voidaan antaa tiedot ensihoitajalle. Tilanteessa, jossa ohjelmat ei toimi tai on sähkökatko. Asiakkaan käyntitiedot kirjataan paperille ja siirretään käyttö katkon loputtua asiakastietojärjestelmään. Yhteisissä tiloissa löytyy taskulamppu. Asiakkaita tiedotetaan heti tapahtuneesta.

Turva- ja kutsulaitteiden toiminnasta vastaa Everon asiakastuki Arkisin kello 8-16  
+358 20 792 0703

Vikapäivystys (iltaisin ja viikonloppuisin)  
+358 300 304 043  
(1,96 €/min + pvm)

info@everon.fi

[support@everon.fi](mailto:support@everon.fi) osoitteeseen lähetettyihin uusiin sähköposteihin lähetetään aina ensin automaattivastaus. Jos et saa sellaista, tarkistathan roskapostikansiosi.

## Lääkinnälliset laitteet

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

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

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

Erilaisten tarvikkeiden ja laitteiden käytön ohjaus tulee välineen / tarvikkeen toimittajalta ja nimetty 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 noudat

taa 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 palvelupäällikölle ja tapahtumia ja niiden määrää seurataan palvelujohdossa.

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

Apuvälineistä, terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa **Koivukylän apuvälinelainaamo**

Karsikkokuja 15  
01360Vantaa

+358 9 4191 1110

Puhelinpalvelu:  
- ma-pe 8.00-11.00  
- la-su - Suljettu

Apuvälineet voi palauttaa apuvälinelainaamojen palautuspisteisiin terveysaseman aukioloaikana ma-pe klo 8-16.

Takaisinsoittopyynnön voi jättää puhelinpalvelun aukioloaikana ja sinuun ollaan yhteydessä viimeistään seuraavana arkipäivänä.

Ajanvarauksen voi perua Maisan kautta tai jättämällä viestin vastaajaan, varaa uusi aika perutun tilalle.

Muut asiakkaiden apuvälineet ja niiden huolto yhteystiedot löytyvät Domacaresta. Asiakkaan sijoitettava hyvinvointialue vastaa apuvälineistä, jotka ovat asiakkaan käytössä Aspa-kodissa.

## 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 salassapitotoumus. 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 tallen

nus 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, tietosuojavastava ja tietojärjestelmien pääkäyttäjät vastaavat työntekijöiden käyttöoikeuksista tietojärjestelmiin ja niiden tietosisältöihin työtehtävien edellyttämässä laajuudessa. He huolehtivat työntekijän riittävästä perehdytyksestä yrityksen tietoturvakäytänteisiin varmistaen, että jokainen ymmärtää niiden merkityksen työtehtävissään.

Esihenkilöiltä odotetaan esimerkillistä sekä vastuullista tietoturvakäyttäytymistä ja heillä on raportointivelvollisuus tietoturvapoikkeamista tietosuojavastavalle. 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 riittävää.

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.

Laki sosiaalihuollon asiakirjoista. Velvollisuus kirjata asiakastietoja alkaa, kun palvelunantaja on saanut tiedon henkilön palveluntarpeesta. Palveluntuottaja on ryhtynyt toteuttamaan sosiaalipalvelua. Kirjaukset on tehtävä viipymättä sen jälkeen, kun asiakkaan asiaa on käsitelty. Jokaisen Aspa Palveluiden asiakkaan kanssa laaditaan asumispalvelusuunnitelma, joka on sähköisesti tallennettuna Domacareen -asiakastietojärjestelmään. Kunkin asiakkaan tiedot kirjataan Domacareen osaksi asumispalvelusuunnitelmaa.

Hoidon toteuttaminen ja jokainen asiakasta koskeva hoitotapahtuma kirjataan Domacareen reaaliajassa.

Tieto asiakkuuden päättymisestä on kirjattava asiakasasiakirjaan.

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

**Kyllä X**      Ei

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

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

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

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



## 9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

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

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

### **Omaevalvontasuunnitelman julkisuus**

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

Omaevalvontasuunnitelma on nähtävillä Yhteistilan eteisessä ja Aspa-koti Muratin verkkosivuilla.

### **Toteutumisen seuranta ja päivittäminen**

Henkilökunta on perehdytetty ilmoittamaan omaevalvontasuunnitelmasta vastaavalle henkilölle, jos muutostarpeita havaitaan. Korjaavat toimenpiteet ja asiakkaan palaute.

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

Seuranta ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan vähintään neljän kuukauden välein. Aikataulu kalenteroidaan ja omaevalvontasuunnitelma käydään työpäalaverissa henkilökunnan kanssa. Muutokset kirjataan omaevalvontasuunnitelmaan.

Omaevalvontasuunnitelmapohjan ja yhtiötason toimintaohjeiden päivittämisestä vastaa Aspa Palveluiden laatupäällikkö.

## 10 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohta-, läheltä piti- ja poikkeamailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja sovitaan korjaavat toimenpiteet ja niiden aikataulu. Palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen vaikuttavat ajankohtaiset asiat käsitellään Aspa-kodin johtajan ja palvelupäällikön keskustelussa ja samalla sovitaan toimenpiteistä, seurannasta ja aikatauluista. Aspa-kodissa poikkeamiin puututaan heti.

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

Henkilökeskeisellä toiminnalla varmistetaan asiakkaiden osallistuminen palveluidensa suunnitteluun ja toteutumiseen. Asiakkaan palvelua koskevassa suunnitelmassa sovitaan keinot, miten asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan.

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

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

Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohta-, läheltä piti- ja poikkeamailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja sovitaan korjaavat toimenpiteet ja niiden aikataulu. Palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen vaikuttavat ajankohtaiset asiat käsitellään Aspa-kodin johtajan ja palvelupäällikön keskustelussa ja samalla sovitaan toimenpiteistä, seurannasta ja aikatauluista. Aspa-kodissa poikkeamiin puututaan heti.

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

Henkilökeskeisellä toiminnalla varmistetaan asiakkaiden osallistuminen palveluidensa suunnitteluun ja toteutumiseen. Asiakkaan palvelua koskevassa suunnitelmassa sovitaan keinot, miten asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan.

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

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

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

Riskien arvioinnin tuloksista ja niiden perusteella toteutettavista toimenpiteistä raportoidaan koko henkilöstöä. Jos vaaratekijöitä ei voida poistaa, on arvioitava niiden merkitys työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle.

Valvontakäynneillä nousseet kehittämissuhteet.

Asiakastyytyväisyyden takaamiseksi laadunvalvonta ehdottaa, että asiakkaita tiedotettaisiin, mikäli jonoa on päässyt syntymään. Hälytyksen ottamisesta tiedetään menevän enemmän aikaa ennen kuin ohjaaja ehtii asiakkaan luokse. Yksikön tulee turvata asiakkaiden vaara- ja uhkatilanne raportointijärjestelmä, joka tulee olla. RAI osaamisen vahvistaminen, itseohjautuvaa verkossa, materiaalit myös tulostettuna. RAI arvioinnin työkalun käyttäminen asumisen toteuttamisen suunnitelman tukena. Laadunvalvonta suosittelee kirjaamaan myös ne tilanteet, joissa asiakkaalle on tarjottu keskusteluapua, vaikka asiakas ei ota apua vastaan. Kirjaaminen ja sen kehittäminen yhdessä asiakkaan kanssa.

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

Riskien arvioinnin tuloksista ja niiden perusteella toteutettavista toimenpiteistä raportoidaan koko henkilöstöä. Jos vaaratekijöitä ei voida poistaa, on arvioitava niiden merkitys työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle.

Valvontakäynneillä nousseet kehittämissuhteet.

Asiakastyytyväisyyden takaamiseksi laadunvalvonta ehdottaa, että asiakkaita tiedotettaisiin, mikäli jonoa on päässyt syntymään. Hälytyksen ottamisesta tiedetään menevän enemmän aikaa ennen kuin ohjaaja ehtii asiakkaan luokse. Yksikön tulee turvata asiakkaiden vaara- ja uhkatilanne raportointijärjestelmä, joka tulee olla. RAI osaamisen vahvistaminen, itseohjautuvaa verkossa, materiaalit myös tulostettuna. RAI arvioinnin työkalun käyttäminen asumisen toteuttamisen suunnitelman tukena. Laadunvalvonta suosittelee kirjaamaan myös ne tilanteet, joissa asiakkaalle on tarjottu keskusteluapua, vaikka asiakas ei ota apua vastaan. Kirjaaminen ja sen kehittäminen yhdessä asiakkaan kanssa.

Omavalvontaa toteutamme itsearvioinneilla, raportoinneilla, poikkeamien käsittelyn ja laatumittareiden avulla. Omavalvonnan havaintojen, asiakaskokemuksen ja muiden palautekanavien kautta saattujen tietojen pohjalta kehitämme toimintaamme jatkuvan parantamisen mallin mukaisesti. Tiedotamme touko-elokuun 2024 omavalvonnan seurantahavainnoista ja toimenpiteistä ulkoisesti lokakuu.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa Aspa-kodin johtaja.

Paikka ja päiväys \_\_\_\_\_ 11.9.2024

Allekirjoitus \_\_\_\_\_ Marjo Komulainen