

OMAVALVONTASUUNNITELMA
ASPA-PIHAKOIVU



SISÄLLYS

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	3
2 PALVELUT, TOIMINTA-AJATUS JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	5
4 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA.....	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	10
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	16
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	20
8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	25
9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	26
10 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	27
LIITTEET	28

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Aspa Palvelut Oy _____ Y-tunnus 1998395-9

Osoite __Turkhaudantie 5_____

Puhelin _0800 302 003_____

Palveluyksikkö

Nimi Aspa-koti Pihakoivu_____

Osoite Palatsinraitti 1/Wärjäämö-rakennus_____

Postinumero 33210_____ Postitoimipaikka Tampere_____

Palveluyksikön johtaja /vastuuhenkilö Anu Virhiä_____

Puhelin 040 486 7661_____ Sähköposti anu.virhia@aspa.fi_____

Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoineen Tampere_____

Hyvinvointialue Pirkanmaan hyvinvointialue_____

Kenelle palveluita tuotetaan

(kaikki asiakasryhmät, jolle palvelua tuotetaan ja asiakaspaikkamäärät)

Mielenterveyskuntoutujat, 90 asiakaspaikkaa, henkilökohtainen apu, 1 asiakaspaikka

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Palvelu, johon lupa on myönnetty Ilmoituksenvaraiset palvelut/ Asumispalvelut/ Tuettu asuminen – mielenterveyskuntoutujat: 90 asiakaspaikkaa

Ilmoituksenvaraiset palvelut/ Asumispalvelut/ Tuettu asuminen – kehitysvammaiset; 4 asiakaspaikkaa

Ilmoituksenvaraiset palvelut/ Muut sosiaalihuollon palvelut/ Muut sosiaalipalvelut: jälkihuolto lapset/nuoret; 5 asiakaspaikkaa

Lisätiedot: henkilökohtainen apu

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta: 17.7.2023_____

2 PALVELUT, TOIMINTA-AJATUS JA TOIMINTAPERIAATTEET

Palvelut

Aspa-koti Pihakoivussa tuotetaan tuettua asumista mielenterveyskuntoutujille ja henkilökohtaista apua sitä tarvitseville. Pihakoivun asiakkaat ovat omissa kodeissaan Tampereella ja ympäryskunnissa Pirkanmaan hyvinvointialueella asuvia henkilöitä, jotka kokevat erilaisia mielenterveyden haasteita tai tarvitsevat muuten tukea itsenäiseen asumiseen. Heillä voi esiintyä mielenterveyden häiriöiden lisäksi neuropsykiatrisia häiriöitä ja sairauksia, somaattisia sairauksia, päihdeongelmia ja sosiaalisia vaikeuksia. Asiakkaat ohjautuvat palveluun sosiaalityöntekijän tai asiakasohjauksen kautta, jonne heistä on tullut palvelupyyntö joko hoitavalta taholta (terveyskeskukset, poliklinikat, mielenterveystoimistot, sairaalat tms.) tai sosiaalipalveluista (aikuissosiaalityö, hyvinvointikeskukset tms.).

Tuemme asiakasta omaan elämään ja itsenäiseen asumiseen ja omasta hyvinvoinnista sekä terveydestä huolehtimiseen. Asiakkaan omat tarpeet toimivat lähtökohtana palvelun tuottamiselle ja työntekijä auttaa asiakasta niiden tavoitteiden saavuttamiseen, joita hänen asiakkaaksi tulonsa yhteydessä on yhdessä sovittu. Asiakkaan luokse tehdään kotikäyntejä, ja lisäksi asiakkaan kanssa voidaan tehdä asiointikäyntejä, joiden aikana asiakasta tuetaan asioidensa hoitamisessa.

Yhdessä voidaan myös opetella vaikkapa erilaisia reittejä, liikkumista julkisilla kulkuvälineillä ja tehdä tutustumista kulttuuripalveluihin tai sosiaalisen kuntoutuksen yksiköihin. Tyypillisesti tuetun asumisen asiakkailla on haasteita kodin järjestyksen, taloudenpidon, arjen aikataulujen tai vuorokausirytmien säilyttämisessä. Haasteita voi olla myös oman jaksamisen säätelyssä tai talousasioissa, tai kodin ulkopuolella asiointi voi olla haastavaa ilman tukea. Ohjaaja on asiakkaan tukena sovitussa asiassa. Tapaamisia järjestetään myös etäkontakteina esimerkiksi puhelimen tai Teamsin välityksellä. Yksilötapaamisten ohessa järjestämme myös ryhmämuotoisia tapaamisia niille asiakkaille, joiden toiveena tai tavoitteena on kodin ulkopuolinen sosiaalinen toiminta. Ryhmiä järjestetään yhteis-tiloissamme Tampereen Finlaysonilla tai erilaisten retkien muodossa. Asiakkaat ovat kertoneet, että jos kynnys esimerkiksi sosiaalisen kuntoutuksen paikkoihin on korkea, on hyvä harjoitella sosiaalista kanssakäymistä omassa yksikössä tapahtuvissa ryhmissä, joissa on mukana tuttuja työntekijöitä ja pikkuhiljaa myös asiakkaita. Asiakasta tavataan tyypillisesti 1-2 kertaa viikossa 1-2 tunnin ajan yksilöllisen palvelusuunnitelman mukaisesti. Joitakin asiakkaita tavataan joka toinen viikko. Henkilökohtaisen avun palvelussa avustaja toimii avustettavan puolesta asiakkaan ohjaamisessa toimissa hänen kodissaan, harrastuksissaan ja vapaa-ajan toiminnoissaan. Henkilökohtaisen avun asiakas tilaa itse avustaja-aikansa omien menojensa ja oman palvelusopimuksensa mukaisesti.

Toiminta-ajatus

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

Toimintaperiaatteet

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

Toimintamme periaatteena on asiakkaan asumisen ja elämänhallinnan tukeminen sekä 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.

Kotiin vietävien palveluidemme tavoitteena on turvallinen oman näköinen elämä, jossa asiakas voi toteuttaa hänelle tärkeitä asioita. Toimimme usein myös linkkinä asiakkaan ja hoito- tai palvelujärjestelmän välillä.

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

3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omaavonntasuunnitelma on laadittu Aspa-kodin johtajan ja henkilökunnan yhteistyönä. Asiakkailta, heidän läheisiltään ja henkilöstöltä kerätty tai muuten saatu palaute otetaan huomioon omaavonntasuunnitelmaa laadittaessa. Suunnitelmassa kuvataan Aspa-kodin toimintaa ja omaavonntaa mahdollisimman yksityiskohtaisesti, jotta suunnitelman ohjautuus toteutuu. Omaavonnan 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 omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava johtaja:

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

Tämän omaavonntasuunnitelman laadintaan ovat lisäksi osallistuneet:

Elina Kivistö, ohjaaja; Kaisa Koskinen, ohjaaja; Mari Lakkala, ohjaaja; Anniina Oinonen, vastaava ohjaaja

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

Esitetytty omaavonntasuunnitelma ohjeistuksineen on jaettu työryhmän yhteiseen verkkokansioon lukukuittauksen kera. Asiasta on tätä ennen tiedotettu työkokouksessa. Jokainen työntekijä lukee suunnitelman ja jättää kommenttinsa joko suoraan tekstiin maalaamalla kirjoittamansa tekstin siniseksi tai erilliselle kommenttisivulle suunnitelman loppuun. Suunnitelman valmistuttua työryhmää tiedotetaan asiasta ja heillä on mahdollisuus vielä kommentoida suunnitelmaa ennen sen julkaisemista.

4 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omaavonntasuunnitelman ja omaavonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei niitä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omaavonnta perustuu riskinhallintaan,

jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

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

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

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

Pihakoivun työryhmässä aloitetaan työyhteisön uuden jäsenen perehdyttäminen niin, että hän tutustuu jo ensimmäisinä työpäivinänsä yksikön omavalvontasuunnitelmaan sekä muihin kirjallisiin suunnitelmiin ja kommentoi niitä yhteisen jakamisen hetkissä. Omavalvontasuunnitelmaa pidetään tärkeänä käytännön työkaluna, jonka avulla henkilökunta pääsee käsiksi niin toimintaa ohjaaviin periaatteisiin kuin arjen käytäntöihin. Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivitys nostetaan työkokouksen aiheeksi säännöllisesti. Henkilökunta keskustelee avoimesti keskenään ja johtajan kanssa, jos toiminnassa havaitaan puutteita tai korjaamistarpeita.

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

Lisäksi on jaettu erilaisia vastuita työryhmän sisällä:

-Tilojen järjestykseen ja viihtyvyyteen kiinnittää erityishuomiota hygieniavastuuhenkilönä toimiva, samoissa tiloissa toimivan sisaryksikkömme Aspa-koti Metsätuvan päivätoiminnan ohjaaja Anu Aholaita varahenkilönään Mari Lakkala.

-Työsuojeluun liittyviä riskikartoituksia kokoaa sekä käyttöturvallisuustiedotteita koordinoi työsuojeluedustaja Sari Koivunen varahenkilönään Anna Haapalainen.

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

- Lääkehoitosuunnitelmasta vastaa sairaanhoitaja Mari Lakkala.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne *kriittiset työvaiheet*, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai

minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet.

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

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

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

Aspa-kodin johtaja vastaa vuosittain (toukokuun loppuun mennessä) tehtävästä oman Aspa-kotinsa *vaara- ja 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, asiakastiedotteissa 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 riskinhallintaan, 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 tarkastuskäynneistä.

Yhtiön johto huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Aspa Palvelut Oy:n riskinhallinnan 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 toimintäkäsikirjan (IMS) raportteihin

Asiakastyön poikkeamat: IMS-Raportit-Raporttipohjat-Poikkeamailmoitus 2024

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

Tietosuojapoikkeamat: IMS-Raportit-Raporttipohjat-Ilmoitus tietosuojapoikkeamasta

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

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

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

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

Riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpano-ohjeistus Aspa Palveluissa

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

Kaikki suunnitelmat, ohjeet ja ilmoitukset löytyvät sähköisinä IMS-järjestelmästä. Lisäksi henkilökunnan perehdytyskansioista (paperikansio Pihakoivun toimistossa, sähköinen yksikön omaalla Teams-kanavalla) löytyy tiivistelmiä ja pikaohjeita muun muassa työturvallisuuteen, asiakastyöhön ja henkilöstöasioihin liittyen).

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

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

Ohjeet löytyvät Pihakoivun työntekijöiden toimistossa sijaitsevasta perehdytyskansioista sekä sähköisesti IMS-järjestelmästä (Dokumentit-Toiminnan suunnittelu - Valmius- ja varautumissuunnitelmat).

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

Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

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

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

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

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

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoitus tehdään ilmoituslomakkeelle viipymättä, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai uhan. Lomake löytyy Aspa Palvelut Oy:n laatuksikirjasta (IMS) (IMS-Dokumentit-Toiminnan toteutuminen-Asiakastyö). <https://aspa.ims.fi/servlet/StandardServlet?action=document&view=document&id=2305>

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

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

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet

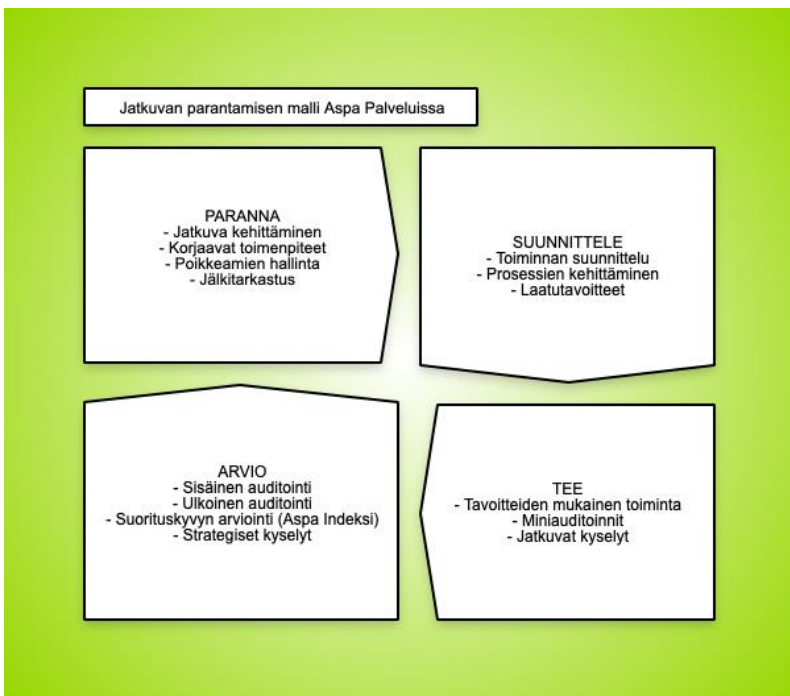
Aspa-kodin johtaja kirjaa kaikki *työsuojeluun liittyvät haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet*, jotka analysoidaan yhdessä henkilöstön ja tarvittaessa työsuojeluorganisaation kanssa. Toimintaohjeita tarkistetaan tarvittaessa tai laaditaan uusi ohje. Tapahtumat käydään läpi henkilöstökokouksessa, 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. Käsitteilyyn kuuluu keskustelu työyhteisössä työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa läheisen kanssa. Asiasta tiedotetaan tarvittaessa myös yhteistyötahoja. Työterveyshuolto on tarvittaessa käytettävissä kriisitilanteiden käsittelystä. Käydyistä keskusteluista laaditaan muistiot, jotka tallennetaan työsuojelukansioon.

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

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

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



Toimimme jatkuvan parantamisen mallin mukaisesti. Tavoitteiden mukaisen toiminnan taustalla on toiminnan suunnittelu ja sisäiset 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

Pihakoivun asiakkuus käynnistyy palvelupäätöksellä, jonka mielenterveysohjaus tekee perustuen asiakkaan omatyöntekijän (sosiaalityöntekijä, lääkäri tai muu asiakkaan palveluista vastaava viranomainen) laatimaan palvelupyyntöön. Palvelupyyntö on täytetty asiakkaan kanssa ja siinä on tehty arvio asiakkaan voinnista sekä tuen tarpeesta. Palvelun tavoitteet on kirjattu palvelupyyntöön ja tukijakson aloituspalaverissa kerrataan vielä, ovatko kirjatut tavoitteet yhä ajankohtaisia.

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyys tai kipu.

Asiakkaan palvelutarve kartoitetaan ja määritellään keräämällä ja analysoimalla laajasti tietoja asiakkaasta haastattelun, havainnoinnin ja mittaamisen avulla. Mielenterveysohjauksen asiakasohjaaja tai muu asiakkaan meille ohjaava taho on tehnyt tämän kartoituksen tutustumalla muun muassa asiakkaan potilas- ja sosiaalihuollon tietoihin sekä muihin asiakastietoihin. Jos asiakas on ollut palveluissamme aiemmin, niin ohjaajan tekemät väli- ja loppuarvioinnit ovat merkittävässä asemassa jatkopäätöksen tekemisen kannalta. Asiakkuus käynnistyy aloituspalaverilla, johon osallistuu asiakas, hänet ohjanneen tahon edustaja ja Pihakoivun kaksi työntekijää (tyypillisesti omaohjaaja ja vastaava ohjaaja). Valtaosa Aspa-koti Pihakoivun asiakkaista asioi palvelussamme yksin, joten omaisia tai muita läheisiä osallistuu aloituspalaveriin vain harvoin.

Aspa-koti Pihakoivun tuetussa asumisessa on käytettävissä GAS-toimintakykymittari, johon työntekijöitä koulutetaan hyvinvointialueen toimesta. Toimintakyvyn mittaamisesta vastaavat ko. mittarin käyttöön ja mittaamiseen koulutetut omaohjaajat. Henkilökohtaisessa avussa ei käytetä toimintakyvyn mittaria.

Asiakkaan omaohjaaja vastaa asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin suorittamisesta tilaajan toimitetun raportointimallin mukaisesti. Asiakas päättää, mitä tietoja ja kuinka paljon hänen palveluistaan, tilanteestaan ja toimintakyvystään hänen läheisilleen voidaan antaa.

Asiakkaan palveluista laadittava suunnitelma

Aspa Palvelut Oy:ssä asiakastyötä ohjaa yhdessä asiakkaan kanssa palveluista laadittava suunnitelma. Suunnitelma perustuu palvelutarpeen arviointiin ja on linjassa asiakkaan kunnan laatiman palvelusuunnitelman kanssa. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Suunnitelmassa asiakas ja palveluntuottaja sopivat yhteistyöstä.

Miten asiakkaan palvelusuunnitelma laaditaan ja päivitetään?

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

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. Palvelupyynnön laadinnasta vastaa asiakkaan sosiaalityöntekijä tai muu yhteyshenkilö, ja suunnitelman kirjaa asiakastietojärjestelmään asiakkaalle nimetty Pihakoivun omaohjaaja. Suunnitelman laadintaan voivat osallistua, asiakkaan niin halutessa, asiakkaan läheiset tai muu hänen kanssaan sovittu henkilö. Suunnitelma kirjataan Aspa Palvelut Oy:n asiakastietojärjestelmään tai tilaajan nimeämään 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 tai tilaajan edellyttämin väliajoin.

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

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

Aspa-koti Pihakoivun asiakkuudet ovat määräaikaista ja palvelujaksoja myönnetään tyypillisimmin 6-12 kuukauden ajaksi kerrallaan. Aspa-kodin johtaja ja vastaava ohjaaja seuraavat kirjaamista vähintään kuukausittain ja vastaavat siitä, että jokaisen asiakkaan palvelusuunnitelma ja mahdolliset tilaajan edellyttämät raportoinnit ovat ajan tasalla. Kukin omaohjaaja huolehtii päivittäiskirjausten ajantasaisuudesta

Pihakoivussa on käytössä omaohjaajamalli, jonka mukaan asiakkaalle nimetty omatyöntekijä ja/tai tämän varahenkilö osallistuu asiakkaan verkostopalaveriin ja palvelusuunnitelman tekemiseen ja tapaa asiakasta säännöllisesti. Omaohjaaja käy ennen lomaansa sijaisen kanssa läpi asiakkaan tilannetta, ja sijaiset tutustuvat myös asiakkaan kirjauksiin. Henkilökohtaisen avun asiakas tapaa aina samaa avustajaa, jonka kanssa hän sopii yhteisistä loma-ajoista ja tarvittaessa tapaamisen siirtämisestä.

Henkilökohtaisen avun palvelussa asiakas sopii palvelun sisällöstä oman avustajansa kanssa suullisesti, ja palvelua toteutetaan asiakkaan palvelupäätöksen mukaisesti.

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 sekä ylläpidetään ja edistetään palveluissa olevan henkilön hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta.

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

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

Asiakasta ja hänen oikeuksiaan, mielipiteitään ja kotiaan kunnioitetaan ja hänet kohdataan tasa-vertaisena henkilönä. Aspa-kodin ohjaaja ohjaa ja tukee asiakasta rakentamaan merkityksellistä, omaa elämää, asiakkaan omia voimavaroja vahvistaen. Tämä on jokaisen työntekijän henkilökohtaisella vastuulla. Aspa-kodin johtaja huolehtii ja varmistaa, että henkilöstö toimii henkilökeskeisen toimintatavan periaatteiden mukaisesti.

Asiakaskokemusta seurataan vuosittain toteutettavalla asiakaskyselyllä, jonka tulosten pohjalta nostetaan toimenpiteitä seuraavan toimintakauden toimintasuunnitelmaan. Asiakkaille jaetaan viestillä sähköinen linkki kyselyyn, ja ohjaaja voi asiakkaan pyytäessä avustaa palautteiden kirjauttamisessa joko hänen omalla laitteellaan tai talon mobiililaitteella. Tärkeänä palautekanavana toimii myös arjen palautteiden kerääminen esimerkiksi verkostopalavereissa, kotitapaamisilla ja ryhmien päätteeksi. Yhteistilamme eteisessä, hissien viereisellä lipastolla, on palautelaatikko kirjallisia (anonyymeja) palautteita varten.

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. Suulliset reklamaatiot käsitellään ensin asiakkaan ja omaohjaajan välisinä, ja tarvittaessa vastaava ohjaaja tai Aspa-kodin johtaja osallistuu tilanteen purkamiseen rakentavissa merkeissä. Yhdessä pyritään selvittämään tilanteeseen johtaneita syitä ja varmistamaan, että yhteistyöhön sovitaan jatkossa toimivampia tapoja. *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 laatuja järjestelmään.

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

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

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

Näissä tilanteissa on asiakkaan lisäksi keskusteltava omaisten, edunvalvojan, lääkärin ym. tukiverkon kanssa. Aspa-kodin johtaja vastaa kirjallisesti sovitun rajoittamisen perusteista, tarpeesta ja arvioinnista. Aspa-kodissa on näitä tilanteita varten laadittu sisäinen ohje periaatteista, miten toimitaan ja miten tapahtumat dokumentoidaan.

Aspa-kodissa tarkastellaan Aspa-kodin johtajan johdolla säännöllisesti kodin rutiineja, sääntöjä ja vakiintuneita toimintatapoja, jotta ne mahdollistavat asiakkaiden tarpeista lähtevän, itsenäisen ja omannäköisen elämän.

Aspa-koti Pihakoivun työntekijöillä ei ole laillista oikeutta rajoittaa asiakkaita millään tavalla, joten rajoittamistoimenpiteitä ei ole. Työntekijän turvallisuuden kannalta on kuitenkin sovittu, että päihtyneen tai uhkaavasti käyttäytyvän asiakkaan kotiin ei mennä vaan ohjaaja peruu tapaamisen asiakkaan poikkeavan käytöksen havaitessaan. Asiakkaalle kerrotaan, miksi tapaaminen ei tällä kertaa toteudu ja häneen ollaan yhteydessä puhelimitse tai viestillä uuden tapaamisen sopimiseksi. Jos tilanteen arvioidaan olevan työturvallisuusriski, tai yhteistyön jatkumisen kannalta on perusteltua, niin seuraavalle asiakaskäynnille voi sovitusti lähteä työpari. Mikäli asiakasta ei tavoiteta kuukauden, asiakkuus voidaan päättää tilaajan toimesta. Olemme kuitenkin yhteydessä asiakkaan sosiaalityöntekijään tai muuhun yhteyshenkilöön jo hyvissä ajoin ennen tämän määräajan täyttymistä, koska työntekijällä herää usein huoli, jos asiakasta ei tavoiteta lainkaan. Poikkeustilanteista ja haasteista ollaan matalalla kynnyksellä yhteydessä asiakkaan sosiaalityöntekijään ja asiakasohjaukseen, ja tilaaja ohjeistaa toimintaa näissä tilanteissa. Myös asiakas itse voi pyytää yhteistä palaveria, jos palvelu ei hänen kokemuksensa mukaan toteudu sovitusti. Hän voi esittää pyynnön tuetun asumisen henkilökunnalle tai sille omatyöntekijälle, jonka kautta on hakeutunut palvelumme piiriin (sosiaalityöntekijä, lääkäri tms.). Poikkeamatilanteista tehdään poikkeamaraportti, jonka Aspa-kodin johtaja käsittelee kuukausikeskustelussa palvelupäällikön kanssa.

Asiakkaan osallisuus

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

Asiakkailla ja heidän läheisillään on vuosittain mahdollisuus osallistua *strategiseen asiakastutkimukseen*. Tuloksista tehdään Aspa-koti kohtaiset raportit, jos vastaajia on yli 5, näin voidaan varmistua palautteen anonymiteetistä. Kyselyiden jälkeen Aspa-kodin johtaja käy läpi tulokset henkilökunnan kanssa pyrkien löytämään Aspa-kodin vahvuuksia ja kehityskohteita. Kehityskohteet kirjataan ja niiden toteutumista seurataan.

Asiakkaan osallisuus Pihakoivun arjen toiminnassa on keskeisessä roolissa. Tuetun asumisen palvelu perustuu asiakkaan motivaatioon ja osallisuuteen: mikäli asiakas ei avaa ovea tai saavu paikalle, ei tapaaminen toteudu. Ohjaaja auttaa ja tukee asiakasta, mutta ei tee asioita hänen puolestaan. Koska palvelu on tarkoitettu määräaikaiseksi ja sen tavoitteena on asiakkaan itsenäinen elämä, pyritään siihen, että valmiiden vastausten sijasta ohjaaja ja asiakas etsivät tietoa yhdessä ja opettelevat niitä taitoja, joita itsenäiseen elämään tarvitaan. Yhdessä tekemisen kautta pyritään luomaan rutiineja ja vahvistamaan asiakkaalla jo olevia taitoja. Keskustelu, rohkaaisu ja psykoedukaatio ovat palvelussa tärkeässä osassa. Joidenkin asiakkaiden palvelutarve on pitkäaikaisempaa, jolloin palvelun tavoitteena on säilyttää asiakkaan toimintakyky ja ehkäistä siirtymistä vahvempiin asumisen palveluihin.

Tuetun asumisen palvelu on kevein asumispalvelun muoto. Jos asiakas tarvitsee runsaasti apua ja avustamista kotitöissä, lääkehoidossa tai fyysisissä arjen toiminna voi palvelun tavoitteena olla esimerkiksi siivouspalvelun, henkilökohtaisen avustajapalvelun tai kotihoidon hakeminen.

Henkilökohtainen avustaja puolestaan toimii usein asiakkaan ”käsinä”, eli asiakas ohjaa hänen toimintaansa ja hän avustaa asiakasta niissä asioissa, joihin asiakas ei itse kykene.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

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

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

Omaisille ja asiakkaan läheisille järjestetään vuosittain mahdollisuus tulla perinteiseen puurojuhlaamme, johon on kutsuttu asiakkaita ja heidän läheisiään sekä muita yhteistyötahoja. Lisäksi olemme järjestäneet ajoittain kesäjuhlia, joihin läheiset ovat tervetulleita.

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

Tiedolla johtamisen prosessi

<p>Yhtiötason mittarien määrittely</p> <p>Taustalla edellisten kyselyiden tulokset, strategiset tavoitteet, sekä pitkäaikaiset seurantamittarit</p>	<p>Tutkimusyhteistyökumppani kerää tulokset</p> <p>Nettilinkit, paperiset lomakkeet, sekä asiakkaille tuettu vastaaminen haastattelijan kanssa</p>	<p>Vastausaika</p> <p>3-4 viikkoa</p>	<p>Yksikkökohtaiset raportit toimitetaan</p> <p>Yksikkökohtaisen raportin saa, jos vastauksia on 5, tai enemmän</p>	<p>Tulokset analysoidaan työyhteisössä</p> <p>Seurataan mittarien kehitystä, edellisen kyselyn jälkeen tehtyjä toimenpiteitä ja niiden vaikutuksia. Välttömät korjaukset ja toimenpiteet sovitaan</p>	<p>Sovitaan toimenpiteet seuraavaan toimintasuunnitelmaan</p> <p>Kyselyn tulosten pohjalta laaditaan seuraavan vuoden toimintasuunnitelmaan toimenpiteet.</p>	<p>Tulokset ja toimenpiteet julkaistaan asiakaskokouksessa</p> <p>Asiakas- ja läheiskyselyn tulokset käydään läpi mahdollisuuksien mukaan vastaajien kanssa</p>
---	--	---------------------------------------	---	---	---	---

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 sovitusasiakkaan 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: Anu Virhia

Palatsinraitti 1/Wärjäämö-rakennus

33210 Tampere

040 486 7661

anu.virhia@aspa.fi

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista:

Jos asiakas tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun sosiaalihuollon yksikössä tai varhaiskasvatuksessa tai kaipaa neuvontaa oikeuksistaan asiakkaana, sosiaaliasiavastaavan kanssa voi pohtia erilaisia keinoja tilanteen selvittämiseksi. Sosiaaliasiavastaavan tehtävä on puolueeton, riippumaton ja lakisääteinen. Sosiaaliasiavastaava on taho, joka neuvoo, miten asiakas voi toimia asiassa. Sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä.

Sosiaaliasiavastaavan lain mukaiset tehtävät ovat:

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

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

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

Tiedottaa asiakkaan oikeuksista

Koota tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä

Toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

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

Pirkanmaan hyvinvointialueella sosiaaliasiavastaavina toimivat:

Sanna Juurakko ja Taija Mehtonen

Puhelinyhteys: 040 504 4249

sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista:

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

Kuluttajaneuvonta:

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

Kuluttajaneuvonnan puhelinyhteys: 09 5110 1200

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

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

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja 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,

psykkistä, kognitiivista ja sosiaalista hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävistä ja edistävistä toimista, yhdessä asiakkaan kanssa, hänen toivomallaan tavalla.

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

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

Palvelumme 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. Suunnitelmaa tarkastetaan aina, kun asiakkaan tuen tai avun tarpeessa tapahtuu muutoksia ja vähintään kerran vuodessa tai silloin, kun tukijakso on päättymässä. Asiakas osallistuu aina suunnitelman laadintaan ja arviointiin.

Ravitsemus

Ravinto, ruokailu ja tapakulttuuri

Aspa-koti Pihakoivun asiakkaat asuvat itsenäisesti omissa kodeissaan ja huolehtivat itse ravitsemuksestaan. Ohjaajat tukevat ja kannustavat asiakkaita säännölliseen ruokailurytmiin ja voivat osallistua ruokien suunnitteluun, hankkimiseen ja valmistukseen yhdessä asiakkaiden kanssa. Mikäli asiakkaan yleisvointi tai ravitsemus herättää ohjaajassa huolen hän raportoi asiasta asiakkaan omatyöntekijälle (omalääkäri, sosiaalityöntekijä tms.)

Hygieniakäytännöt

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

Aspa-kodin johtaja tekee yhteistyötä tartuntatautiin torjuntaan perehtyneiden ammattihenkilöiden kanssa ja sovittaa toimintansa yhteen kunnan tai sairaanhoitopiirin toteuttamien toimien sekä valtakunnallisten hoitoon liittyvien infektioiden torjuntaohjelmien kanssa. Asiakkaita on pyydetty ilmoittamaan, mikäli heillä on oireita, jotta voidaan sopia joko tapaamisen peruminen, siirtäminen tai muuttaminen etäkontaktiksi. Myös työntekijä on asiakkaaseen yhteydessä, jos hänellä on yhä esimerkiksi pitkittyneen flunssan oireita. Oireisena käytetään suojamaskia, mutta pyrkimyksenä on se, ettei lähikontaktissa olla, jos toinen osapuoli on sairastunut eikä tapaamiseen liity sellaista pakottavaa syytä, joka edellyttäisi tapaamista kasvotusten.

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

hygieniaan kuuluu tehokas käsihygienia, aseptinen työjärjestys, tarttumapintojen ja työympäristön puhtaanapito ja ohjeenmukainen suojainten käyttö. Asiakas saa tarpeensa mukaan ohjaajan apua ja tukea henkilökohtaisen hygieniansa ja asuntonsa siisteydestä huolehtimiseen. Näistä asioista on sovittu asiakkaan palvelua koskevassa suunnitelmassa. Ympäristön puhtaanapidossa tärkeää on jätteiden ja pyykin huolellinen käsittely. Jätteet ja roskat kuljetetaan asiakkaan kanssa ja suostumuksella jätepesteseen, jonne jäte lajitellaan. Henkilöstö auttaa, ohjaa ja tukee asiakasta siivouksessa, tarpeen mukaan. Siivousvälineet ja pesuaineet hankkii asiakas itse.

Aspa-kodin yhteistilan puhtaanapitoa varten on laadittu siivousohjelma, jota vuorossa olevat työntekijät noudattavat. Aspa-kodin johtaja valvoo Aspa-kodin hygieniaohjeiden noudattamista. Siivousohjeet sekä Aspa-kodin käyttöturvallisuustiedotteet löytyvät Wärjäämö-rakennuksen 2.kerroksen kodinhoituhuoneesta ja niitä päivittää hygieniayhdyshenkilö Anu Aholaita. Pihakoivun työntekijät osallistuvat yhteisten tilojen puhtaanapitoon kiertävän listan mukaan. Jokaisella työntekijällä on yläkerran wc-tilojen puhdistamisen vastuuviikko sekä oman toimiston siistimisvastuu. Lisäksi jokainen Pihakoivun työntekijä huolehtii siitä, että toimistotilassa olevan suihkun hajulukko ei pääse kuivumaan. Suihkuun valutetaan viikoittain vettä, jos ei suihkua muutoin käytetä.

Terveyden- ja sairaanhoito

Aspa-kodin asiakkaat ovat julkisten terveystilavien piirissä. *Asiakkaan palvelua koskevassa suunnitelmassa* sovitaan asiakkaan ohjauksen, tuen ja avustamisen tarpeesta näiden palvelujen käyttämisessä. Omaohjaaja avustaa ja toimii tarvittaessa yhteyshenkilönä terveydenhuollon palveluiden järjestämisessä/tilaamisessa/vastaanoitoilla. Asiakkaan ollessa kiireellisen hoidon tarpeessa häntä autetaan sairaankuljetuksen saamisessa ja sairaanhoitoon pääsemisessä. Toimintaohjeiden noudattaminen varmistetaan hyvän perehdyttämisen ja selkeiden asiakkaan palvelua koskevien suunnitelmien avulla. Jokainen työntekijä vastaa siitä, että toteuttaa työssään sovittuja asioita.

Aspa-kodista löytyvät hätäensiapuohjeet ja pelastusviranomaisten yhteystiedot Wärjäämö-rakennuksen molemmista kerroksista; eteistilasta sekä portaiden yläpäästä. Aspa-kodin johtaja vastaa ohjeiden päivittämisestä tarvittaessa.

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 havainnointi, arviointi ja tarvittaessa tilanteeseen puuttuminen ja tarvittavan sairaanhoidon piiriin ohjaaminen. Omaohjaaja vastaa myös asiakkaan toimintakyvyn ja palveluntarpeen arvioinnin tekemisestä yhdessä palvelun tilaajan edustajan kanssa.

Aspa-kodin henkilöstöllä on sosiaali- tai terveydenhuollon koulutus. Ohjaajat kannustavat asiakasta noudattamaan hoitavan lääkärin hoito-ohjeita. Asiakastiedot ja päivittäiset huomiot kirjataan mahdollisimman reaaliaikaisesti asiakastietojärjestelmään.

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

Aspa-koti Pihakoivussa ei ole asiakkaille järjestettyä terveyden- tai sairaanhoitoa. Asiakkaat vastaavat itse terveyden- ja sairaanhoidon palveluihin hakeutumisesta.

Lääkehoito

Aspa-koti Pihakoivussa ei suoriteta lääkehoitoa. Aspa-kodissa ei myöskään säilytetä asiakkaiden lääkkeitä tai avaimia, eikä tiloissamme ole lääkekaappia. Pihakoivulle on kuitenkin tehty lääkehoitosuunnitelma ja siitä sekä sen päivityksestä vastaa sairaanhoitaja Mari Lakkala. Lääkehoitosuunnitelmaan on kirjattu mahdolliset lääkeaineisiin liittyvät riskit, joita yksikössä voitaisiin kohdata (esim. asiakas kertoo nauttineensa liikaa omaa lääkettään, yhteistilan lattialta löytyy lääkkeitä tms.) ja ohjeet siihen, miten näissä tilanteissa toimitaan.

Lääkehoito on yksi asiakkaan elämän kokonaisuuteen liittyvistä asioista. Tuetun asumisen työ sisältää asiakkaan ohjausta ja tukemista lääkehoitoon sitoutumiseen ja lääkehoitonsa toteuttamiseen lääkärin ohjeistuksen mukaan. Asiakkaan kanssa voidaan asioida apteekissa, jos asiakkaalla on kotoa lähtemisen vaikeutta.

Palveluun sisältyy asiakkaan voimien havainnointia, ohjausta ja tukea. Palvelun alkaessa sovitaan siitä, toteuttaako asiakas lääkehoitoaan täysin itsenäisesti, vai tarvitseeko hän siihen liittyvää ohjausta. Asiakkaiden kanssa voidaan sopia yhdessä esimerkiksi siitä, että ohjaaja voi olla läsnä asiakkaan jakaessa lääkkeitä dosettiin. Henkilökunta ei käsittele, jaa tai anna lääkkeitä tahi saata niitä käyttökuntoon. Asiakkaiden lääkityksistä ei pidetä listaa asiakastietojärjestelmässä. Lääkehoidosta vastaa jokaisen asiakkaan avohoidon lääkäri, eli lääkityksen määrännyt lääkäri.

Aspa-kodin henkilöstön lääkehoidon osaamista pidetään yllä säännöllisellä teoriakoulutuksella (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.

Aspa-kodin lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa

sairaanhoitaja

Mari Lakkala

Palatsinraitti 1/Wärjäämö-rakennus

33210 Tampere

044 828 2248

Mari.lakkala@aspa.fi

Monialainen yhteistyö

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

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

Pihakoivun asiakkaan aloituspalaverissa on aina mukana palvelun tilaajan tai hoitavan tahon edustaja. Asiakkuus käynnistyy tuetussa asumisessa palvelupyynnöllä, jonka laatii asiakkaan kanssa esimerkiksi sosiaalityöntekijä, lääkäri tai psykologi. Palvelupyynnön varten asiakkaan lähettävä taho on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin ja nimennyt tuetun asumisen tavoitteita asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan. Asiakas on joko allekirjoittanut tai muuten hyväksynyt palvelupyynnön ja tuetun asumisen palvelu käynnistyy vain, jos asiakas sitoutuu palvelun aloittamiseen. Jos asiakas ei sitoudu ottamaan tukea vastaan tai häntä ei tavoiteta kuukauden aikana palvelusta vastaava työntekijä ottaa

yhteyttä asiakasohjaukseen, jonka kanssa päätetään palvelun jatkosta tai mahdollisesta päättämisestä. Asiakkaan omaohjaaja osallistuu asiakkaan verkostopalaveriin sekä hoitoneuvotteluihin, mikäli niissä käsitellään tuettuun asumiseen liittyviä asioita. Asiakas sitoutuu palvelun alkaessa siihen, että tieto hänen asioistaan kulkee tuetun asumisen työntekijän ja ohjaavan tahon (palvelupyynnön kirjoittaja) välillä. Tamperelaisten asiakkaiden kirjaukset tehdään Pirkanmaan hyvinvointialueen käytössä olevaan asiakastietojärjestelmään, josta asiakasohjaus ja sosiaali- ja terveydenhuollon henkilökunta pääsee lukemaan asiakastietoja ajantasaisesti. Muussa kunnassa asuvien asiakkaiden asiakastiedot lähetetään tilaajalle Aspa Palvelut Oy:n käytössä olevasta asiakastietojärjestelmästä palvelun päättyessä.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

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

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

Henkilöstön palo- ja pelastuskoulutukset ja -harjoitukset järjestetään yhteistyössä pelastusviranomaisten kanssa sovitulla tiheydellä. Henkilöstöllä on voimassa oleva ensiapukoulutus. Pelastusviranomaisen huolehtii palotarkastusten suorittamisesta, Aspa-kodin johtaja huolehtii tarkastuksen sovimisesta isännöitsijän avulla, oman paikkakunnan ohjeen mukaisesti. Aspa-kodin johtaja huolehtii myös tarkastuspöytäkirjaan merkittyjen korjausten toimeenpanosta annetun määräajan sisällä muistuttamalla tarvittaessa isännöitsijää, jonka kautta tehdään myös yhteistilan julkisivukorjaukset, hissihuollot ja muut tiloihin liittyvät tarkastukset.

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

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

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

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

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

Henkilöstö

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

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

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

Aspa-kodin mitoitus luvassa/sopimuksessa: Tuetun asumisen ja henkilökohtaisen avun palvelussa henkilöstömitoitukseen ei ole varsinaista laskentakaavaa, koska kunkin asiakkaan viikko- ja kuukausituntien määrä on yksilöllinen. Työntekijäresurssit varataan sen mukaan, että jokainen asiakas saa riittävän, hänelle myönnetyn palvelun.

Henkilöstö: 1 Aspa-kodin johtaja (AMK).

7 ohjaajaa (3 AMK, 4 opistoaste): tuettu asuminen

1 avustava työntekijä: henkilökohtainen apu

Työtä tehdään 2 vuorossa, siten että henkilöstöä on paikalla klo 8-16, vähintään 1 työntekijää, klo 10 – 18 vähintään 1 työntekijä

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 Pihakoivun toimistosta, lukollisen kaapin ovesta sekä vastaa-van ohjaajan ja johtajan puhelimesta. Sijainen hankitaan siten, että asiakastyöt voidaan toteuttaa suunnitellusti. Määräaikaisten sijaisten hankinnassa noudatetaan yhtiön rekrytointiprosessia ja lyhytaikaisten sijaisten hankinnasta on olemassa Aspa-koti kohtaiset käytännöt. Akuutissa tilanteessa Aspa-kodin johtaja sijaistaa poissaolijaa. Aspa-kodissa on sovittu, että työntekijä ilmoittaa sairastumisestaan välittömästi Aspa-kodin johtajalle ja mikäli ei heti tavoita esihenkilöä mahdollisuuksien mukaan kyseiselle päivälle sovituille asiakkailleen. Aspa-kodin johtaja tai hänen sijaisensa pyrkii saamaan sijaisen samalle päivälle tai siirtyä tarvittaessa itse asiakastyöhön.

Koska tuetun asumisen palvelu ei vastaa asiakkaan lääkehoidosta, eikä tapaamisen siirtyminen aiheuta välitöntä vaaraa asiakkaan terveydelle tai hyvinvoinnille voidaan tapaaminen myös korvata etätapaamisella tai siirtää asiakkaalle sopivaan ajankohtaan, jos hänen tarvettaan palvelee paremmin omaohjaajan tapaaminen toisena ajankohtana kuin sijaisen tapaaminen. Häätapauksessa myös Aspa-koti Metsätuvan tai Westerinpihan henkilöstöä, jolla on sopimusehdot täyttävä koulutus, voidaan kutsua sijaistamaan Pihakoivuun. Aspa-kodin johtaja huolehtii oman työaikansa jakamisesta hallinnollisiin ja muihin Aspa-kodin tehtäviin. Pihakoivussa ei ole ollut tarvetta käyttää vuokratyövoimaa, mutta viime kädessä vuokratyöntekijän käyttö olisi mahdollista.

Henkilöstön rekrytoinnin 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. Rekrytoinnissa noudatetaan yhtiön hallintosääntöä ja muita työsopimuksen tekoon liittyviä ohjeita ja työntekijöille määriteltyjä työnkuvia.

Aspa-kodin asiakkaiden edustaja osallistuu mahdollisuuksien mukaan työntekijän rekrytointihaastatteluuun. Pihakoivun asiakkailta on myös kerätty työhaastattelussa hakijalle esitettäviä kysymyksiä. Aspa-kodin johtaja tarkastaa hakijoiden ammattioikeudet ja rekisteritiedot. Hyvällä perehdytysohjelman mukaisella perehdyttämällä tiedotetaan työtavat ja työhön liittyvät odotukset. Käytössä on koeaika, jonka aikana uusi työntekijä ja työnantaja arvioivat työn tavoitteiden ja toiveiden onnistumista.

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

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

Rikosrekisteriotteen nähtäväksi pyytäminen

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

- Työnantajalla on velvollisuus pyytää rikosrekisteriote, kun työnantaja ottaa työntekijän tai vieraanhaltijan työhön, joka kestää yhteensä yhden vuoden aikana vähintään kolme kuukautta.
- Lisäksi työnantajalla on oikeus pyytää rikosrekisteriotetta nähtäväksi enintään kolme kuukautta kestävässä työ- tai palvelussuhteissa.
- Otetta voi vaatia ainoastaan sosiaali- ja terveydenhuollon työnantaja tai henkilökohtaisen avustajan työllistävä.
- Rikosrekisteriote on oikeus pyytää nähtäväksi ennen henkilön työhön ottamista enintään kolme kuukautta kestävässä tehtävässä.
- Rikostaustan selvittämiseksi esitetty rikosrekisteriote ei saa olla *kuutta kuukautta* vanhempi.
- Jo työnantajan palveluksessa olevien ei tarvitse toimittaa rikosrekisteriotetta, eikä työnantaja voi sitä pyytää.
- Lasten parissa työskenteleviltä on jo aiemmin vaadittu rikosrekisteriotetta nähtäväksi.

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

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

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

Sijaisten ja keikkatyöntekijöiden perehdyttäminen tapahtuu sekä Aspa-kodin johtajan että työntekijöiden toimesta sijaisuuteen tai keikkatyöhön tarvittavassa laajuudessa. Opiskelijoiden perehdytys tapahtuu Aspa-kodin johtajan ja opiskelijan työpaikkaohjaajan toimesta sovitulla tavalla. Aspa-koti Pihakoivussa perehdytys oli erityisesti nostettu vuoden toimintasuunnitelmaan, ja syksyn 2024 henkilöstökyselyn sanallisessa palautteessa korostuikin hyvä perehdytys.

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. Pihakoivun toimintasuunnitelmaan vuodelle 2024 on kirjattu nepsyteemaan ja traumaorientoituneeseen työotteeseen liittyviä koulutustoiveita, ja molempia koulutuksia on järjestetty.

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. Henkilökunnan kanssa käydään vuosittain alkuvuonna yksilötavoitekeskustelut, joissa käydään läpi kunkin työntekijän koulutustarve ja -toiveet. Syksyn seurantatapaamisella tarkastellaan, miten koulutuspäivät ovat toteutuneet.

Toimitilat

Aspa-koti Pihakoivun työntekijöiden toimistotilat toimivat erillään asiakkaiden kodeista. Asiakkaiden asunnot sijaitsevat hajautetusti ympäri Tampereen seutua ollen osaa normaalia asuntokantaa. Asiakkaat vuokraavat asunnot esimerkiksi Aspa säätiöltä tai muulta vuokranantajalta ja heihin sovelletaan huoneenvuokralakia. Näin asukas hallinnoi itse vuokraamia tiloja eikä hänen asuntoonsa sijoiteta ketään, vaikka hän on pitkään poissa.

Asiakkaat kalustavat ja sisustavat itse (tai omatyöntekijän tai läheistensä avustamina) asuntonsa. He myös päättävät itse, ketä heillä vierailee ja milloin. Asukkaat noudattavat asumisessaan taloyhtiön sääntöjä.

Yhteistilat koostuvat Aspa-koti Metsätuvan tiloista ja niiden käyttö on kaikille asiakkaille mahdollista yhteistapahtumien yhteydessä. Yhteistiloissa järjestetään myös yhteistä toimintaa, esimerkiksi teemapäiviä eri vuoden aikoihin liittyen tai erilaisten mielenterveyden edistämishankkeiden esittelytilaisuuksia. Tilojen on tarkoitus edistää asiakkaiden osallisuutta ja omatoimisuutta, ja ne ovat esteettömät ja helppokulkuiset. Yhteistilojen suunnittelussa on huomioitu turvallisuus, viihtyminen ja kodikkuus.

Työntekijöiden tilat sijaitsevat Palatsinraitti 1/Wärjäämö-rakennuksen toisessa kerroksessa. Pihajaluiden turvallisuudesta ja viihtyvyydestä vastaavat oman pihan osalta Aspa-kodin henkilökunta ja taloyhtiön käyttämä kiinteistöhuollon yritys (Sol).

Tuetun asumisen ja henkilökohtaisen avun siirtymät tehdään joko työntekijän omalla autolla tai muulla kulkuvälineellä, jalan, tai julkisilla kulkuvälineillä. Työntekijät eivät kuljeta asiakkaita.

Teknologiset ratkaisut

Aspa-kodissa ei ole käytössä asiakaskutsujärjestelmä, kulunvalvontaa tai valvontakameroita.

Terveystuollon laitteet ja tarvikkeet:

Mikäli Aspa-koti Pihakoivun asiakkailla on henkilökohtaisessa käytössä turva- tai kutsulaitteita, niin se on toisen palvelutuottajan toteuttamaa palvelua, jolloin Aspa-koti Pihakoivu ei ole asian kanssa mitenkään tekemisissä eikä vastuussa asiasta.

Ohje häiriötilanteita varten (esim. sähkökatko):

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

Asiakkaan kotona tapahtuvan sähkökatkon varalta työntekijöille on toimitettu taskulamput ja auton tupakansytyttimeen kytkettävät laturit.

Lääkinnälliset laitteet

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

Asiakkaiden henkilökohtaisten apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinnassa, käytössä ja huoltamisessa vastuu on asiakkaalla itsellään, mutta tuetun asumisen ohjaaja voi sovitusti muistuttaa apuvälineen turvallisesta käytöstä. Asiakkaan palveluita koskevassa suunnitelmassa käydään läpi laitteiden, tarvikkeiden tai apuvälineiden tarve ja toimivuus sekä mietitään uusia ratkaisuja tarvittaessa.

Erilaisten tarvikkeiden ja laitteiden käytön ohjaus tulee välineen / tarvikkeen toimittajalta ja nimetty vastuuhenkilö (esimerkiksi asiakas itse, hänen läheisensä tai asumispalvelun työntekijä) huolehtii, että kaikki osaavat toimia ohjeiden mukaisesti. Jos asiakkaan lääkinällisessä laitteessa havaitaan vika ottaa työntekijä tarvittaessa asiakkaan kanssa yhteyttä asiakkaan arjen yhteyshenkilöön. Henkilökohtainen avustaja voi asiakkaan ohjaamana avustaa lääkinällisen laitteen käytössä, mutta avustajalla esimerkiksi lääkelupaa tai muuta kuin asiakkaan (ja/tai läheisen) antamaa koulutusta laitteen käyttöön.

8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

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

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

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

Aspa-kodin johtajan vastuulla on huolehtia ja noudattaa työnantajaa koskevien lakisääteisten tietoturva- ja tietosuojavelvoitteiden toteutumisesta omassa Aspa-kodissa. Esihenkilöt, tietosuojavastaava ja tietojärjestelmien pääkäyttäjät vastaavat työntekijöiden käyttöoikeuksista tietojärjestelmiin ja niiden tietosisältöihin työtehtävien edellyttämässä laajuudessa. He huolehtivat työntekijän riittävästä perehdytyksestä yrityksen tietoturvakäytänteisiin varmistaen, että jokainen ymmärtää niiden merkityksen työtehtävissään.

Esihenkilöiltä odotetaan esimerkillistä sekä vastuullista tietoturvakäyttäytymistä ja heillä on raportointivelvollisuus tietoturvapoikkeamista tietosuojavastaavalle. Työntekijän vastuulla on huolehtia käsittelemänsä tiedon oikeellisuudesta, saatavuudesta ja luokittelusta, sekä huolehtia, että organisaation tiedot ovat asianmukaisesti käytettävissä. Tietojen säilytys- tai arkistointiajan päätyttyä, ne hävitetään ohjeiden mukaisesti. Esihenkilöiden tehtävänä on varmistaa ja seurata, että työntekijöiden osaaminen on 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 koulutus suunnitelman, missä huomioidaan myös tietoturva- ja tietosuojakoulutukset sekä järjestelmäkoulutukset. Aspa-kodin johtajan vastuulla on huolehtia Aspa-kodin henkilökunnan riittävästä osaamisesta tietoturva- ja tietosuoja-asioissa sekä 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 asiakastietojen käsittelyyn. He myös seuraavat, että työntekijöiden toiminta on ohjeidenmukaista ja tarvittaessa järjestävät lisää koulutusta.

Tuetun asumisen kirjaukset tehdään joko mobiililaitteella asiakkaan luona tai asiakastyön päättymisen jälkeen työasemalla. Vastaava ohjaaja ja Aspa-kodin johtaja seuraavat kirjaamisen ajantasaisuutta ja laatua säännöllisesti. Tamperelaisten asiakkaiden kirjauksia seuraa myös asiakasohjaus, joka näkee kirjaukset asiakastietojärjestelmästä ajantasaisesti. Mikäli kirjaukset eivät ole ajan tasalla tai niissä on puutteita asiakasohjaus antaa siitä korjaavaa palautetta. Tuetun asumisen palvelussa kirjataan yhteenveto aloituspalaverista sekä tilaajan raportointimallin mukaisesti säännöllisin välein. Tukijakson päättyessä tehdään loppuarviointi. Lisäksi jokaisesta tapaamisesta tehdään päivittäiskirjaus, jossa on kirjattuna tapaamisen kannalta olennaiset asiat. Henkilökohtaisen avun tapaamiset kirjataan toteutuneiksi, mutta avustaja ei tee asiakkaasta muita päivittäiskirjauksia.

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

Kyllä Ei

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

Aspa Palvelut Oy:n tietosuojavastaavan yhteystiedot:

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

tietosuojavastaava@aspa.fi

9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

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

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

Oma valvontasuunnitelman julkisuus

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

Aspa-kodin ajantasainen oma valvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä sähköisessä muodossa Aspa-koti Pihakoivun verkkosivuilla ja paperisena etuaulan hissien viereisellä lipastolla, merkityssä laatikossa.

Toteutumisen seuranta ja päivittäminen

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

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

10 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Asiakaspalautteista on noussut toiveita ryhmämuotoisen toiminnan lisäämisestä, joten sitä on lähetetty yhdessä sekä lisäämään että kehittämään mahdollisimman monipuoliseksi. Kehitystyö jatkuu myös tulevana vuonna.

Työryhmän kehittämistarpeet:

Työryhmässä tapahtuneiden henkilöstömuutosten myötä on yksikössä syytä tarkastella yhä tarkemmin yksikön toimintakulttuuria sekä niitä arjen käytäntöjä, joilla tuetaan sekä asiakastyön sujuvuutta että työntekijöiden hyvinvointia. Asiakasmäärän kasvu ja esimerkiksi entistä laajempi diagnoosien kirjo asiakkailta on lisännyt koulutustarpeita esimerkiksi neuropsykiatriseen ja traumaorientoituneeseen osaamiseen. Tulevalle toimintakaudelle on tarkoitus järjestää ko. teemaista koulutusta kaikille työntekijöille.

Liikkuvan työn tekijät eivät käy toimistossa päivittäin, joten työryhmän yhteiselle Teams-kanavalle on perustettu sähköinen perehdytyskansio. Kansioon on kirjattu yksikön toiminnassa keskeisiä piikahjeita muun muassa työn käytänteisiin, asiakastyön kuittaamiseen ja verkostojen yhteystietoihin liittyen.

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

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa Aspa-kodin johtaja.

Paikka ja päiväys Tampereella 10.10.2024

Allekirjoitus 

LIITTEET

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

Valviran määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta 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>