

OMAVALVONTASUUNNITELMA 2024 ASPA-KOTI PIHLAJA



SISÄLLYS

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2 PALVELUT, TOIMINTA-AJATUS JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	5
4 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA.....	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	11
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	16
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	21
8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	26
9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	27
10 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	28
LIITTEET	28

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Aspa Palvelut Oy

Y-tunnus: 1998395-9

Osoite: Turkhaudantie 5, 00700 Helsinki

Puhelin: 0800 302 003

Palveluyksikkö

Nimi: Aspa-koti Pihlaja

Osoite: Kirkonkyläntie 14 C ,liiketila 3. (käyntiosoite Anianpellontie 1)

Puhelin: 040 717 88 44

Postinumero: 00700

Postitoimipaikka: Helsinki

Palveluyksikön johtaja /vastuhenkilö: Jani Takkunen

Puhelin: 040 717 88 44

Sähköposti: jani.takkunen@aspa.fi

Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoineen: Helsinki

Hyvinvointialue: Helsinki

Aspa-koti Pihlaja tuottaa palveluita vaikeavammaisille-, pitkäaikaissairaille-, kehitysvammaisille- ja autismikirjon henkilöille, sekä eri syistä vammautuneille henkilöille, joilla toimintakyky on olennaisesti ja pitkäaikaisesti heikentynyt. Avuntarve ei tällöin ole normaalia ikäkauteen liittyvää tarvetta, ja avuntarve on välttämätöntä ja toistuvaa.

15.2.2023 37 asiakasta, päivittäin maksimissaan 16 asiakasta

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta 10.3.2010

Palvelu, johon lupa on myönnetty Päiväkeskus/Palvelukeskus/muut vammaiset

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohdat 10.3.2010

Rekisteröity palveluala _____

Yksikössä ei käytetä alihankintana ostettuja palveluita tai niiden tuottajia

2 PALVELUT, TOIMINTA-AJATUS JA TOIMINTAPERIAATTEET

Palvelut

Aspa-koti Pihlaja tuottaa päiväaikaisen toiminnan palveluita eri tavoin vammautuneille tai vamman omaaville ja pitkäaikaissairaille henkilöille, sekä eri syistä vammautuneille henkilöille, joilla toimintakyky on olennaisesti ja pitkäaikaisesti heikentynyt. Palveluja tuotetaan Helsingin Malmilla sijaitsevilla toimitiloissa. Asiakaskunta koostuu pääosin Helsingin-, Vantaa-Keravan- ja Länsi-uudenmaan hyvinvointialueiden asiakkaista. Asiakkaiden kotikunta voi olla eri kuin asuinpaikkakunta.

Toiminta-ajatus

Päiväaikaisen toimintamme tavoitteena on tuottaa asiakkaillemme heidän tarpeitaan ja toiveitaan vastaavaa mielekästä, tavoitteellista sekä yhteisöllisyyttä tukevaa toimintaa. Mahdollistamme asiakkaille myös säännöllisesti tilaisuuksia tutustua lähiympäristöön, sen tarjoamiin palveluihin sekä uudenlaisiin aktiviteetteihin ja tekemiseen. Asiakkaiden erityistarpeet, kuten toimintakykyyn ja kognitioon liittyvät rajoitteet huomioidaan toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä. Toimintaa ja sen sisällön laatua seurataan, arvioidaan ja kehitetään erillisen toimintamallin avulla.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

Asiakkaan osallisuus on meille ensiarvoisen tärkeää, ja sitä huomioidaan kaikessa toiminnan toteutuksessa ja suunnittelussa. Kuukausittain laadittava viikko-ohjelma on esillä yhteistiloissa, josta asiakkaat voivat seurata reaaliaikaisesti toiminnan sisältöä ja sen toteutumista. Asiakkaiden kokemuksia kuullaan ja kirjataan ylös päivittäin ja niitä huomioidaan kuukausittain pidettävissä toiminnan suunnittelu palaverissa. Puolivuosittain pidettävät asiakaskokoukset toteutetaan viikon mittaisina, jotta kaikki asiakkaat pääsevät osallistumaan. Lisäksi vuosittain toteutettavan asiakaskyselyn tulokset koostetaan, puretaan ja sisällytetään osaksi toiminnan suunnittelua.

Toimintaa ja sen toteutumista arvioidaan yksilöllisesti palveluntoteuttamis suunnitelmien tarkistuksen yhteydessä puolivuositain. Asiakkaat eivät aina pysty, eivätkä osaa ilmaista omia tarpeitaan ja toiveitaan. Tällöin tuemme heitä ilmaisemaan heidän näkemyksiään ja ajatuksiaan yksilöllisten menetelmien, kuten tukiviittomien ja kuvallisten kommunikaation apuvälineiden avulla.

Arvot ohjaavat ja tukevat toteuttamaan toiminnassamme asiakkaan mahdollisimman täyttä osallisuutta. Aspa palvelut oy:n arvot; kunnioittaminen, luottamus ja asiantuntijuus ohjaavat toimintaamme ja valintojamme. Kaikki toimintamme alkaa kohtaamisesta, jolloin asiakkaat tulevat nähdyiksi ja kuuluisiksi omana itsenään. Pyrimme omalta osaltamme edistämään asiakkaidemme yhdenvertaisuutta ja täyttä osallisuutta yhteiskunnassa.

3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

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

Aspa-kodin omaavonntan suunnittelusta ja seurannasta vastaava johtaja:

Jani Takkunen, Aspa-kodin johtaja. jani.takkunen@aspa.fi p. 040 717 88 44

Tämän omaavonntasuunnitelman laadintaan ovat osallistuneet:

Laura Kortelainen, Ohjaaja

Hanna Petäjaniemi, Avustava työntekijä

Omaavonnta suunnitelma on käyty osa osalta läpi yhteisissä viikkopalavereissa. Valmis lopullinen versio on sen jälkeen vielä läpiluettu ja siihen on tehty korjauksia ennen lopullista toimittamista IMS järjestelmään

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 kuvatun 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

Valmis ja hyväksytty omavalvontasuunnitelma käydään yhdessä henkilökunnan kanssa läpi ja tällöin sovitaan käytännöistä ja seurannasta. Omavalvontasuunnitelma johtaa ja raamittaa päivittäistä työskentelyä ja sen sisältöihin palataan tarvittaessa työn toteutuksen osalta sekä tarkistetaan toiminnan oikeellisuutta.

Omavalvontasuunnitelman kohtia käydään läpi ja niihin viitataan aina tarvittaessa toiminnan toteutuessa Mahdolliset muutokset ja lisäykset käydään yhteisesti läpi viikkokokouksissa ja niistä tiedotetaan henkilökuntaa erikseen esihenkilön toimesta. Omavalvontasuunnitelmaa tarkistetaan, täydennetään ja käydään pääpiirteittäin läpi puolivuositain Aspa-koti Pihlajan kehittämispäivien yhteydessä.

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 tehtävästä oman Aspa-kotinsa *vaara- ja häirtatekijöiden tunnistamisesta ja riskien arvioinnista* yhdessä työntekijöiden kanssa. Aspa-koti Pihlajan vaarojen ja haittojen arviointi toteutetaan vuosittain kevään kehittämisspäivässä. Vaarojen ja haittojen arvioinnissa henkilöstö keskittyy havaittujen epäkohtien ja riskien poistamiseen. Kerran vuodessa tapahtuvan arvioinnin lisäksi vaaroja ja haittoja 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 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-koti Pihlajan poikkeamat ilmoitetaan Aspa Palveluiden toimintakäsikirjan (IMS) raportteihin Aspa-kodin johtajan toimesta. Johtajan poissa ollessa henkilöstö tekee ilmoituksen sijaistavalle esihenkilölle ja mahdollisuuksien mukaan poikkeama käsitellään johtajan palattua töihin.

Asiakastyön poikkeamat: 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

Aspa-kodin johtaja ja hänen esihenkilönsä, palvelupäällikkö, käyvät joka kuukausi johtamiskeskustelun, jossa käsitellään muun muassa palvelun toteutumisen 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) vastaavat yhtiön kriisiviestintäsuunnitelmasta ja kriisiviestinnästä. Aspa-kodin johtaja huolehtii, että jokainen työntekijä on perehdytetty toimimaan kriisitilanteissa. Kriisiviestintäohje löytyy jokaisen Aspa-kodin toimiston seinältä ja yhtiön verkkosivuilta.

Riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpano-ohjeistus Aspa Palveluissa

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

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

Jokainen, joka on työssään havainnut riskin tai vaaratilanteen, jossa palvelu ei toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti, on velvollinen raportoimaan siitä viipymättä Aspa-kodin johtajalle. Tunnistetut riskit pyritään poistamaan tai minimoimaan sopimalla turvaavista toimenpiteistä, toimintakäytänteistä ja -ohjeistuksista. Aspa-kodin johtaja vastaa ohjeiden ajantasaisuudesta. Aspa-koti Pihlajassa on laadittu toimintaohjeet poikkeavien tilanteiden varalta, jotta henkilöstö tietää, miten toimia yllättävässä tilanteessa. Ohjeet löytyvät viranomaiskansiosista jota säilytetään ohjaajien toimiston kaapin päällä. Lisäksi perehdytyskansiosista.

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

Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

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

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

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

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

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoitus tehdään ilmoituslomakkeelle viipymättä, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai uhan. Lomake löytyy Aspa Palvelut Oy:n laatukäsikirjasta (IMS)

<https://aspa.ims.fi/servlet/StandardServlet?action=document&view=document&id=2305>

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

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

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet

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

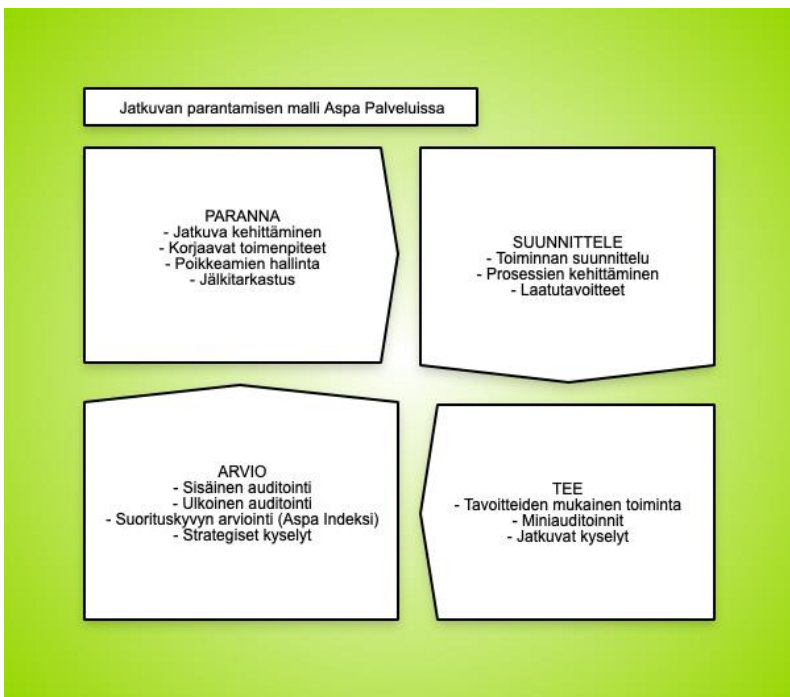
Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Aspa-kodin johtaja informoi viipymättä palvelupäällikköä tapahtuneen haittatapahtuman tai vaara- tai uhatilanteen jälkeen. Aspa-kodin johtaja vastaa tilanteen käsittelystä viipymättä asianosaisten kesken ja muun henkilöstön kanssa. Käsittelyyn kuuluu keskustelu työyhteisössä työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa läheisen kanssa. Asiasta tiedotetaan

tarvittaessa myös yhteistyötahoja. Työterveyshuolto on tarvittaessa käytettävissä kriisitilanteiden käsittelyssä. Käydyistä keskusteluista laaditaan muistiot, jotka tallennetaan työsuojelukansioon.

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

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

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



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

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

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

Asiakkaan palvelutarve kartoitetaan ja määritellään keräämällä ja analysoimalla laajasti tietoja asiakkaasta haastattelun, havainnoinnin ja mittaamisen avulla. Asiakkaan omaohjaaja vastaa asiakkaan palvelutarpeen 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 palveluntoteuttamis 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 palveluntoteuttamissuunnitelma. Suunnitelma perustuu palvelutarpeen arviointiin ja on linjassa asiakkaan kunnan laatiman palvelusuunnitelman kanssa.

Asiakkaan osallisuus korostuu: asiakas on mukana päättämässä omaa elämäänsä koskevista asioista ja saamansa palvelun muodoista ja sisällöistä. Suunnitelmaa laadittaessa keskitytään asiakkaan voimavaroihin ja vahvuuksiin. Asiakas kertoo, mikä on hänelle tärkeää ja millä tavalla hän halua itseään autettavan. Lisäksi sovitaan yhteistyöhön liittyvistä vastuukysymyksistä, esim. lääkähoidossa 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 päivän päätteeksi, jolloin asiakkaalla on niin halutessaan mahdollisuus osallistua huomion kirjaamiseen. Kirjaukset käydään läpi asiakkaan kanssa säännöllisesti palvelun toteuttamissuunnitelman päivittämisen yhteydessä.

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.

Asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmat käydään läpi perehdytysvaiheessa. Palveluntoteuttamissuunnitelman tarkistuksen tai lisäyksien/muutosten yhteydessä yksityiskohdat ja asiakkaan tavoitteet käydään läpi myös yhteisesti henkilöstön kanssa

Asiakkaan kohtelu

Palvelut järjestetään ja asiakasta kohdellaan siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Aspa-koti Pihlajan kuukausittaisen toiminnan toteutuksessa ja suunnittelussa otetaan huomioon henkilön toivomukset, mielipiteet, etu ja yksilölliset tarpeet. Niitä ylläpidetään ja palveluissa olevan henkilön hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta edistetään. Huomioita ja toiveita kirjataan toiminnan toteutusvaiheessa ja niiden pohjalta kehitetään ja suunnitellaan toiminnan sisältöjä vastaamaan yhä paremmin asiakkaiden yksilöllisiä tarpeita.

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. Asuinpalveluissa 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 hoito ja huolenpito. Asiakkaan toiveet siitä, miten hän haluaa itseään autettavan, kirjataan hänen palveluntoteuttamis suunnitelmaansa. Suunnitelmaan kirjataan yhdessä sovitut toimenpiteet, joiden avulla edistetään ja tuetaan henkilön laadukkaan sekä tarpeita vastaavan palvelun, itsenäisen suoriutumisen 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. Päiväaikaisen toiminnan 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.

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-koti Pihlajassa tarkastellaan Aspa-kodin johtajan johdolla säännöllisesti yksikön rutiineja,
sääntöjä ja vakiintuneita toimintatapoja, jotta ne mahdollistavat yksilöllisesti jokaisen asiakkaan tar-
peista ja toiveista lähtevän, mielekkään ja tavoitteellisen päiväaikaisen toiminnan.

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.

Asiakkaiden toiveita ja näkemyksiä kuullaan päivittäisen toiminnan toteutuksessa. Toimintaa ja si-
sältöjä muokataan mahdollisuuksien mukaan asiakkaiden ideoiden ja ehdotuksien pohjalta. Toi-
minnan suunnittelussa on otettu huomioon, että asiakkailla on aina valittavissa aktiivisempaa ja
rauhallisempaa tekemistä. Asiakkaiden kokemuksia kirjataan ylös toiminnan toteutuessa ja sitä ke-
hitetään niiden pohjalta.

Asiakaskokouksissa käydään lisäksi yhdessä keskustellen läpi toimintakauden toteutumista ja asi-
akkaiden ajatuksia ja toiveita yleisesti toimintaa koskien. Toiminnan toteutumista seurataan lisäksi
päivittäin viikko ohjelman pohjalta ja palautetta kirjataan kuukausittain toteutettavaa toiminnan arvi-
ointi- ja suunnittelu palaveria varten.

Toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa huomioidaan asiakkaiden yksilöllisiä vahvuuksia ja voi-
mavaroja. Mahdollisuuksien mukaan asiakkaita tuetaan eri tavoin osallistumaan toiminnan toteu-
tukseen. Tällainen voi toteutua vaikkapa auttamalla toisia asiakkaita tai vastaamalla jonkin koko-
naisuuden, kuten sisustuksen tai tilan järjestelyn ideoinnista ja/tai toteutuksesta.

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

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämässä

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

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

Omaisille järjestetään omaisten kahvihetkiä 4-6 kertaa vuodessa. Tarkoituksena on mahdollistaa samalla yhteinen matalan kynnyksen kohtaustapaaminen asiakkaille, omaisille ja työntekijöille. Tilaisuuksissa on tarjolla asiakkaiden valmistamaa syötävää ja ohjelmaa. Tilaisuudessa myös vietetään aikaa yhdessä ja keskustellaan ajankohtaisista ja mieltä askarruttavista asioista.

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 sovittuasi 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

Jani Takkunen. jani.takkunen@aspa.fi p. 040 717 88 44

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Helsinki:

Toinen Linja 4 A, 00530 Helsinki

PL 6060, 00099 Helsinki kaupunki

sosiaali.potilasasiamies@hel.fi

puh 09 3104 3355

ma - to klo 9-11

Sosiaali- ja potilasasiamiehet: Sari Herlevi, Jenni Hannukainen ja Teija Tanska.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue, VAKEHYVA:

Potilas- ja sosiaaliasiamies:

miikkael.liukkonen@vakehyva.fi

puh 09 419010230

Osoite: Asematie 10 A, 2.krs. 01300 Vantaa

Neuvontaa puhelimitse, henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Espoo:

Sosiaali- ja potilasasiamiehet: Eva Peltola ja Terhi Willberg

puh 029 151 5838

Neuvontaa puhelimitse, ma klo 10-12, ti, ke ja to klo 9-12.

Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Käyntiosoite: Kirkkojärventie 4. (Espoon keskuksen yhteispalvelupiste). Käynnistä tulee sopia etukäteen.

Postiosoite: PL 220, 02070 Espoon Kaupunki.

sosiaali.potilasasiamies@luvn.fi

Jämsä:

Sosiaaliasiamies Eija Hiekka

puh 044 265 1080

ma-to klo 9-11

sosiaaliasiamies@koske.fi

Kymsote:

Potilasasiat: Haminan, Kotkan, Miehikkälän ja Virolahden terveysasemat, Karhulan ja Haminan sairaalat, laitostuntoutus Hoiku

Taija Kuokkanen, Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Salpausselänkatu 40 A

45100 Kouvola

puh. [040 728 7313](tel:0407287313)

Puhelinajat ma-to 9–12

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 palveluntoteuttamis suunnitelma, joka laaditaan yhdessä asiakkaan (ja hänen läheisensä/verkostonsa) kanssa. Suunnitelmassa sovitaan asiakkaan fyysisistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävistä ja edistävästä toimista, yhdessä asiakkaan kanssa, hänen toivomallaan tavalla.

Suunnitelmassa ja arjen työssä mahdollistetaan asiakkaan tutut tavat, mieltymykset, omat rutiinit. Aspa-kodin työntekijät ohjaavat, tukevat ja avustavat asiakasta sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilöinä oman näköisen elämän toteuttamisessa. Häntä ohjataan ja avustetaan terveellisten

ja toimintakykyä ylläpitävien ja parantavien elämäntapojen toteutumisessa. Jokaisen asiakkaan kanssa yksilöllisesti laadittu palveluntoteuttamis suunnitelma ohjaa päivittäistä työtä ja sitä arvioidaan ja tarkastetaan puolivuositain. Säännöllisen tarkistamisen varmistamiseksi on laadittu erillinen suunnitelmien kuukausi seurantalista, jonka pohjalta suunnitelmia päivitetään kuukausittain. Näin varmistetaan

Asiakkaat osallistuvat Aspa-koti Pihlajan 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 syntyemiselle.

Päiväaikaisen toiminnan tavoitteena on ylläpitää ja lisätä asiakkaan toimintakykyä, arjessa selviytymisen taitoja ja lisätä asiakkaan hyvinvoinnin toteutumista kodin ulkopuolisen toiminnan, liikunnan ja harrastusten avulla. Suunnitelmaan kirjataan näitä tavoitteita asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti ja työtä toteutetaan kuntouttavalla, henkilökeskeisellä työtavalla, asiakkaan voimavarat ja vahvuudet huomioon ottaen.

Toiminnan ohjausmalli

Aspa-koti Pihlajan toiminta on etukäteen suunniteltua sekä valmisteltua ja sitä arvioidaan sekä kehitetään kuukausittain. Toiminnan ohjauksen runkona toimii viikoittainen ohjelma, joka suunnitellaan aina etukäteen kuukausi kerrallaan. Toiminnan sisältö koostuu 4 osa-alueesta: Liike ja motoriikka, tieto ja kulttuuri, taide ja luovuus sekä terveellinen arki. Tavoitteena on rakentaa viikko-ohjelma, jossa toiminta toteutuu mahdollisimman monipuolisesti asiakkaiden yksilöllisiä tarpeita ja toiveita huomioiden.

Toimintaa arvioidaan, kehitetään ja suunnitellaan kuukausittain erikseen pidettävissä toiminnan arviointi palavereissa. Tällöin huomioidaan erikseen kirjatut huomiot ja palveluntoteuttamis suunnitelmiin kirjatut yksilölliset toiveet ja tarpeet. Puoli vuosittain tapahtuvan palveluntoteuttamis suunnitelman päivittämisen yhteydessä käydään lisäksi yhdessä asiakkaan kanssa läpi konkreettisesti toiminnan sisältöä toteutuneiden viikko ohjelmien pohjalta.

Aspa-koti Pihlajan asiakaskunta koostuu pääosin neurologisia sairauksia ja aivoperäisiä haasteita omaavista asiakkaista. Tämän johdosta tarvittaessa myös palautetaan muistiin palvelun yksityiskohdat ja tuetaan asiakasta omien näkemysten ja kokemusten ilmaisemisessa. Tarvittaessa voidaan käyttää apuna myös erilaisia apuvälineitä kuten bliss-kuvakkeita ja viittomia.

Ohjaajan päivittäiset kirjaukset tukevat ja arvioivat asiakkaan palvelua koskevan palvelun toteuttamissuunnitelman tavoitteita. Omaohjaaja huolehtii suunnitelman tarkistamisesta ja päivittäisestä. 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 Pihlajassa tarjoamme viikoittain mahdollisimman hyvin asiakkaiden toiveita ja tarpeita vastaavaa ruokaa. Lounaan yhteydessä tarjoillaan ruokalistan mukaisen kullonkin aterian yhteydessä ravitseva salaatti ja asiakkaalla on Mahdollisuus valita vaalea tai tumma leipävaihtoehto. Aterioiden yhteydessä tarjotaan herkullinen jälki ruoka, joka pyritään valmistamaan pääosin itse mm. leipomalla.

Tarjottavat ateriat tilataan Feelia-ruoka jakelu yrityksen kautta. Ruoka on vakuumpakattua ja se tarjoillaan pakkaus kerrallaan. Ylimääräinen ruoka säilötään pakkaseen kuuma-/kylmä ketju huomioiden. Aterian kanssa tarjottavat lisukkeet ja tarvikkeet tilataan Prisma-vähittäistavara kaupasta verkkotilauksena yksikköön kuljetettuna.

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

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Aspa-kodin ruokalistat suunnitellaan ravitsemussuosituksen mukaisesti ja huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut [ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset](#).

Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan väli ei ylitä 11 tuntia. Asiakkaiden ruokailu ja avustaminen tapahtuu heidän tarpeidensa mukaisesti. Aamukahvi tarjotaan asiakaslähtöisesti ja joustavasti klo 9.00 alkaen, lounas klo 11.45 ja päiväkahvi klo 13.45.

Ruokalistat laaditaan yhdessä asiakkaiden kanssa, heidän yksilölliset tarpeensa ja makutottumuksensa sekä ravitsemussuositukset huomioon ottaen. Ruokalistat ovat yleisesti nähtävillä. Asiakas voi valita, millaisen ateriakokonaisuuden hän milloinkin nauttii, asiakasta ohjataan kokoamaan terveellinen annos. Ruokailu toteutetaan Aspa-koti Pihlajan yhteistilassa. Ruoka-ajat ovat päiväohjelman mukaiset.

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. Muutoksista asiakkaan ruokailutottumuksissa tai muusta ravintoon liittyvästä huomiosta ollaan yhteydessä tarvittaessa asumisyksikköön tai tilaajan edustajaan.

Asiakkailla on mahdollisuus osallistua keittiö työskentelyyn viikoittain keskiviikkoisin kokoontuvassa erikseen sovittavassa pienryhmissä. Ruokailuympäristön viihtyisyyteen, kauniiseen kattaukseen ja sosiaaliseen yhdessä olemiseen kiinnitetään erityistä huomiota.

Hygieniakäytännöt

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

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

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

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

Ympäristön puhtaanapidossa tärkeää on jätteiden ja pyykin huolellinen käsittely. Jätteet ja roskat kuljetetaan joka työvuorossa jätepiesteeseen, jonne jäte lajitellaan. Aspa-kodin johtaja valvoo Aspa-kodin hygieniiohjeiden noudattamista. Siivousvälineistä ja pesuaineista vastaa siivousvastaava, Hanna Petäjäniemi.

Pyykkihuolto

Aspa-koti Pihlajassa säilytetään tekstiilejä kuten liinavaatteita, peitteitä ja erilaisia päällisiä. Lisäksi osalla asiakkaista on säilytettynä varalta vaihtovaatteita. Pyykin pesua varten yksiköstä löytyy pyykinpesukone joka sijaitsee Inva-wc:n tiloissa. Likaisia pyykkejä lajitellessa käytetään suojakäsineitä. Likaiset ja puhtaat pyykit pidetään aina erillään. Siivoustekstiilit lajitellaan ja pestään erikseen pesukoneella.

Siivous

Siivouksen tavoite on poistaa pölyä, likaa ja epäpuhtauksia. Näin heikkenevät myös tartuntaa aiheuttavien mikrobien kasvu- ja elinolosuhteet.

Hygienia ja siihen liittyvä aseptinen työskentely on otettava huomioon Pihlajan päiväaikaisen toiminnan siivouksessa ja ympäristön huollossa. Siivousvälineet lajitellaan ja pestään niille tarkoitettussa pesukoneessa. Siivousvälineitä käytetään niihin tarkoituksiin kuin ne on tarkoitettu. Esimerkiksi pyyhintäliinat on värikoodattu.

Säännöllisen siivouksen lisäksi päiväaikaisessatoiminnassa siivotaan ns. tarpeen mukaan. Eritetahrat poistetaan tarpeen mukaan ohjeistuksen mukaan.

Aseptisella työtavalla tarkoitetaan sitä, että siivotaan aina puhtaammasta likaisempaan ja ylhäältä alaspäin; ensin puhdistetaan tasopinnat ja kosketuskohdat ja viimeiseksi lattiat. Siivous toteutetaan aina puhtailla siivousvälineillä. Kuivat tilat siivotaan ensin edeten kosteisiin tiloihin. Siivousvälineet ja puhdistusaineet tilataan Medi tuotteelta.

Siivoussuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa Aspa-koti Pihlajan johtaja, Jani Takunen yhteistyössä siivousvastaava, Hanna Petäjäniemi kanssa. suunnitelma on löydettävissä ohjaajien toimiston kaapin päällä sijaitsevasta viranomaiskansiossa sekä perehdytys oppaasta, jota säilytetään ohjaajien toimiston kaapissa:

Terveyden- ja sairaanhoito

Aspa-koti Pihlajan asiakkaat ovat päiväaikaisen toiminnan ajan julkisten terveyspalveluiden piirissä. Terveyspalveluiden toteutuminen sovitaan tarvittaessa erikseen asiakkaan kotikunnan kanssa palveluiden alkaessa. *Asiakkaan palvelua koskevassa suunnitelmassa* sovitaan asiakkaan ohjauksen, tuen ja avustamisen tarpeesta näiden palvelujen käyttämisessä. Suunnitelmassa huomioidaan kiireetön sekä kiireellinen terveydenhoito. Omaohjaaja avustaa ja toimii tarvittaessa yhteyshenkilönä terveydenhuollon palveluiden järjestämisessä/tilaamisessa. Aspa-koti Pihlajan henkilökunnalla ei ole mahdollisuutta lähteä yksiköstä käsin asiakkaan mukaan, joten kuljetus ja jatkoahoito on järjestettävä ulkopuolisen avun turvin.

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.

Hätäensiapuohjeet ja pelastusviranomaisten yhteystiedot

Hätäensiapuohjeet löytyvät Aspa-koti Pihlajan eteisaulan seinästä. Lisäksi ne löytyvät viranomaiskansiosista ja perehdytyskansiosista. Ohjeita ja yhteystietoja päivitetään aina tietojen muuttuessa. Ohjeiden ja yhteystietojen päivittämisestä vastaa Aspa-kodin johtaja: Jani Takkunen

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

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 Aspa-kodin johtaja: Jani Takkunen p. 040 717 88 44

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.

Aspa-kodin lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa Mirva Thessman (sairaanhoitaja) p. 044 794 50 76

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti tai 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. Tarvittaessa voidaan sopia erikseen asiakkaan palveluasumisen, kuljetuspalveluiden, hoitavan tahon tai tilaajan kanssa erillisestä verkostopalaverista. Tämä voidaan järjestää fyysisesti paikan päällä tai etänä Teams kokouksen välityksellä.

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-koti pihlajassa

toimintaan ja asumiseen liittyvät turvallisuusasiat suunnitellaan ja sovitaan yhdessä asiakkaiden ja henkilöstön kanssa. Yleiset turvallisuusohjeet löytyvät erilliseltä taululta yhteistilan seinältä. Sovitut ja uudelleen päivitettyt turvallisuusohjeet käydään yhdessä läpi henkilökunnan viikkokokouksissa ja puolivuositain käytävissä asiakaskokouksissa.

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. Edellä mainitut ohjeistukset löytyvät viranomaiskansioista ja perehdytys kansioista. Työvuorossa olevat työntekijät vastaavat asukkaiden asuntojen ja Aspa-kodin yhteistilan esteettömyydestä ja turvallisuuden ylläpitämisestä huomioiden asiakkaiden erityistarpeet.

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

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

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Aspa-kodin tilojen terveellisyyteen esim. (melu, lämpötila, epäpuhtaudet) vaikuttavista tekijöistä ja niiden muutoksista tulee ilmoittaa Aspa-kodin johtajalle. Tilojen kartoituksesta, raportoinnista, toimenpiteistä ja omavalvonnasta vastaa Aspa-kodin johtaja. Tiloihin liittyviin kysymyksiin kiinnitetään huomiota vaarojen ja haittojen arvioinnin yhteydessä 2 kertaa vuodessa pidettävissä kehittämissäpäivissä.

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 asetamat vaatimukset, osaamisvaatimukset ja asiakkaiden avun ja palvelun tarve.

Henkilöstö:

esim. 1 Aspa-kodin johtaja (Yhteisöpedagogi AMK, lähihoitaja).

1 ohjaajaa (lähihoitaja)

1 avustava työntekijä

Työtä tehdään 1 vuorossa, siten että henkilöstöä on paikalla

klo 8.00–15 vähintään 3 työntekijää

Työvuorojen henkilöstövahvuus suunnitellaan asiakkaiden palvelutarpeet huomioiden. Työvuoro-suunnittelussa ja toteutuneen työajan seurannassa tarkistetaan toteutunut henkilöstövahvuus. Aspa-kodin johtajan tehtävänä on varmistaa asiakasmäärän ja -rakenteen sekä henkilöstön määrän ja osaamisen tasapaino. Jokaiseen työvuoroon suunnitellaan riittävä määrä henkilöstöä. Äkillisiä tilanteita varten Aspa-kodissa on ohjeistus oman henkilöstön tai keikkalaisen hälyttämisestä työhön. Ohje ja sijaisten yhteystiedot löytyvät sijaislistasta joka löytyy Aspa-koti Pihlajan Teams kanavalta kohteesta: *Aspa-koti Pihlaja/yleinen/tiedostot/listat ja lomakkeet* sekä ohjaajien kaapin päällä sijaitsevasta viranomaiskansiosista.

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

Poissaolotapauksissa huolehditaan että ryhmien ja toiminnan turvalliseen järjestämiseen on riittävä osaaminen ja henkilöstömäärä. Tarvittaessa peruutetaan asiakkaat. Henkilöstön riittävästä mää- rästä vastaa Aspa-kodin johtaja yhdessä vuorossa työskentelevien ohjaajien kanssa.

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

Henkilöstön rekrytinnin periaatteet

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

Aspa-kodin asiakkaiden edustaja osallistuu mahdollisuuksien mukaan työntekijän rekrytointihaastat- teluun. Aspa-kodin johtaja tarkastaa hakijoiden ammattioikeudet ja rekisteritiedot. Hyvällä perehdy- tysohjelman mukaisella perehdyttämisellä tiedotetaan työtavat ja työhön liittyvät odotukset. Käytössä on koeaika, jonka aikana uusi työntekijä ja työnantaja arvioivat työn tavoitteiden ja toiveiden onnis- tumista.

Alle 18-vuotiaiden kanssa työskenteleviltä tarkistetaan rikosrekisteriote.

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

Rikosrekisteriotteen nähtäväksi pyytäminen

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

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

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

Rikosrekisteriote 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. [Pe-rehdytyksen täydentää Aspa-koti Pihlajan perehdytyskansio johon on koostettuna yksikkökohtaisia](#)

ohjeistuksia. 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 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 Pihlaja toimii Helsingin Malmilla Auroran linnan toimitiloissa. Yhteistilat koostuvat suuresta L-kirjaimen muotoisesta toimintatilasta jossa tapahtuu valtaosa päiväaikaisesta toiminnasta. Lisäksi tiloista löytyy keittiö, lepohuone ja neuvottelutilat. Asiakkaille tarkoitettuja wc tiloja on 2 kpl joista toinen on Inva varusteltu.

Tilojen on tarkoitus edistää asiakkaiden osallisuutta ja omatoimisuutta, ja ne ovat esteettömät ja helppokulkuiset. Yhteistilojen suunnittelussa on huomioitu turvallisuus, viihtyminen ja kodikkuus. Yhteisten tilojen sisustus toteutetaan yhteistyössä asiakkaiden kanssa ja heillä on mahdollisuus vaikuttaa tilojen visuaaliseen ilmeeseen. Tilojen toimivuudesta ja viihtyisyydestä käydään yhteistä keskustelua asiakaskokouksien yhteydessä 2 kertaa vuodessa.

Työntekijöiden tilat sijaitsevat eteisaulaa vastapäätä

Piha-alueiden turvallisuudesta ja viihtyvyydestä vastaa: Lassila & Tikanoja, p. 010 286 62 45

Teknologiset ratkaisut

Aspa-koti Pihlajassa ei ole käytössä kutsujärjestelmää.

Lääkinnälliset laitteet

Aspa-koti Pihlajassa ei ole käytössä lääkinnällisiä laitteita.

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 tietosuojasi-asiat käydään läpi.

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

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

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

Esihenkilöiltä odotetaan esimerkillistä sekä vastuullista tietoturvakäyttäytymistä ja heillä on raportointivelvollisuus tietoturvapoikkeamista tietosuojavastaavalle. Työntekijän vastuulla on huolehtia käsittelemänsä tiedon oikeellisuudesta, saatavuudesta ja luokittelusta, sekä huolehtia, että organisaation tiedot ovat asianmukaisesti käytettävissä. Tietojen säilytys- tai arkistointiajan päätyttyä, ne hävitetään ohjeiden mukaisesti. Esihenkilöiden tehtävänä on varmistaa ja seurata, että työntekijöiden osaaminen on 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 tietosuoja-koulutukset sekä järjestelmäkoulutukset. Aspa-kodin johtajan vastuulla on huolehtia Aspa-kodin henkilökunnan riittävästä osaamisesta tietoturva- ja tietosuoja-asioissa sekä järjestelmäosaamisessa. Aspa Palvelut Oy:n koko henkilökunta on perehdytetty tietosuoja-asioihin sisäisellä koulutuksella ja jokainen työntekijä on suorittanut *hyväksytysti tietoturvatestin*, mistä saadun todistuksen hän on toimittanut Aspa-kodin johtajalle.

Aspa-kodin johtajien tukena ovat järjestelmien pääkäyttäjät ja tietosuojavastaava. He tuottavat koulutusaineistot ja ohjeet, jotka käyvät työntekijöiden kanssa läpi. Esihenkilöt varmistavat, että jokainen

työntekijä on perehdytetty asianmukaiseen potilas- ja asiakastietojen käsittelyyn. He myös seuraavat, että työntekijöiden toiminta on ohjeidenmukaista ja tarvittaessa järjestävät lisää koulutusta.

Ohjaajan tehtävänä on kirjata asiakkaista ja päivän toiminnan toteutumisesta sekä havaituista huomioista Aspa palvelut oy:n kirjaamiskäytäntöjen mukaisesti. Asiakkaista kirjattaessa huomioidaan myös asiakkaiden yksilöllisiä tavoitteita jotka on kirjattuna Asiakkaiden palvelujen toteuttamissuunnitelmiin.

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

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.

Aspa-koti Pihlajan ajantasainen omaevalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä yhteisen toimintatilan ilmoitustaululla. Lisäksi se löytyy viranomaiskansioista ja perehdytyskansioista.

Toteutumisen seuranta ja päivittäminen

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

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

Omaevalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omaevalvontasuunnitelmaa tarkistetaan aina päi-

vitystarpeen ilmetyä ja päivitykset julkaistaan viiveettä. Päivittämisessä ja julkaisemisessa huomioidaan palveluissa, niiden laadussa ja asiakasturvallisuudessa tapahtuvat muutokset. Suunnitelmasta tehdään lisäksi erikseen nostoja silloin kun toimintaa täytyy korostetusti seurata ja ohjeistaa.

Puolivuositain pidettävien kehittämispäivien yhteydessä omavalvonnasta tehdään selvitys jonka perusteella tehtävät muutokset julkaistaan 4 kuukauden välein.

Omavalvontasuunnitelmapohjan ja yhtiötason toimintaohjeiden päivittämisestä vastaa Aspa Palveluiden laatupäällikkö.

10 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Aspa-koti Pihlajan kehittämistoimet vuodelle 2025

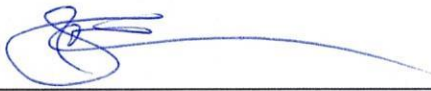
- Henkilöstön ohjausosaamista kehitetään erillisillä koulutuksilla
- Viikoittaista toimintamallia kehitetään vastaamaan paremmin asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmien tavoitteita.

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 lokakuussa 2024

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa Aspa-kodin johtaja.

Paikka ja päiväys _____ Helsinki 14.10.2024

Allekirjoitus _____



LIITTEET