

Aspa Palvelut Oy
Sosiaalipalveluiden
omavalvontaohjelma

Omavalvontaohjelman sisältö

Johdanto.....	3
1. Tehtävien lainmukainen hoitaminen ja tehtyjen sopimusten noudattaminen.....	5
2. Palvelujen saatavuus, jatkuvuus ja turvallisuus.....	5
2.1 Palvelujen saatavuus	5
2.2 Palvelujen jatkuvuus.....	6
2.3 Palvelujen turvallisuus.....	6
3. Palveluiden laatu	9
4. Havaittujen puutteiden korjaaminen.....	16
5. Havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen.....	17

JOHDANTO

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) korostaa hyvinvointialueiden ja palveluntuottajien omaa vastuuta toiminnan asianmukaisesta ja laadukkaasta järjestämisestä ja tuottamisesta. Lain mukaan hyvinvointialueella on velvollisuus valvoa oman palvelutuotantonsa lisäksi sille palveluja tuottavia yksityisiä palveluntuottajia ja näiden alihankkijoita. Palvelunjärjestäjän on varmistettava omavalvonnalla sosiaali- ja terveydenhuollon tehtäviensä lainmukainen hoitaminen. Palvelunjärjestäjän on valvottava toimintaansa siten, että sosiaali- ja terveydenhuolto on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin asiakkaiden ja potilaiden tarve ja turvallisuus edellyttävät. Palvelunjärjestäjän on otettava toiminnassaan huomioon, että sosiaalihuollon asiakkaiden ja potilaiden palvelut toteutetaan yhdenvertaisesti.

Palvelunjärjestäjän omavalvontaan kuuluu valvoa oman palvelutuotannon lisäksi eri palveluntuottajien kanssa tekemiensä sopimusten noudattamista sekä ohjata ja valvoa yksityisiä palveluntuottajia ja näiden alihankkijoita jatkuvasti palveluja tuottaessa. Palvelunjärjestäjän on varmistettava omien sekä hankkimiansa palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu. Palvelunjärjestäjän on seurattava myös sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen henkilöstön riittävyttä sekä tilojen ja laitteiden turvallisuutta ja soveltuvuutta palvelujen toteuttamisessa. Palvelunjärjestäjän ja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antavan palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma sähköisesti ja julkaistava se julkisessa tietoverkossa tai muulla niiden julkisuutta edistävällä tavalla. Palveluntuottajan omavalvontaohjelma kattaa kaikki palveluntuottajan palveluyksiköt.

Laissa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) säädetään valtion, hyvinvointialueen, Helsingin kaupungin, HUS-yhtymän sosiaali- ja terveydenhuollon ja Kansaneläkelaitoksen korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollon ja kuntoutuspalvelujen järjestämisen valvonnasta sekä julkisesti ja yksityisoikeudellisessa muodossa tuotettujen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvonnasta. Laissa säädetään myös palveluntuottajan toimintaedellytyksistä, rekisteröinnistä ja omavalvonnasta. Tämän lain tarkoituksena on varmistaa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasturvallisuus ja laadultaan hyvät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut sekä edistää, palveluntuottajan ja viranomaisen välistä yhteistyötä.

Yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista *omavalvontaohjelma*. Aspa Palvelut Oy:n Omavalvontaohjelmassa määritellään, miten *lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)* 27§:n mukainen palveluntuottajan veloitteiden noudattaminen järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa todetaan, miten *palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä asiakkaiden ja potilaiden palvelujen yhdenvertaisuuden toteutumista seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan*. Omavalvontaohjelman osana on myös päivittäisen toiminnan sisältämät palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat ja lääkehoitosuunnitelmat.

Omavalvontaohjelman toteutumista seurataan palveluita saavilta asiakkailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Omavalvonnan toteutumista seurataan myös muun muassa sisäisin kuukausiraportein. Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Palveluja kehitetään omavalvontaohjelman toteutumisen seurannassa tehtyjen havaintojen perusteella sekä asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seurannan ja palautteen perusteella.

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla. Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä omavalvontaohjelman yleisestä sisällöstä ja laatimisesta. *Valvira voi antaa määräyksiä omavalvontaohjelman tarkemmasta sisällöstä ja sen toteutumisen seurannasta.*

Omavalvonta tarkoittaa tuotettavan palvelutoiminnan jatkuvaa arviointia ja kehittämistä. Palveluntuottajan tekemän omavalvonnan lisäksi jokaisella työntekijällä on lakisääteinen ja eettinen velvollisuus toimia turvallisesti sekä velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan riskeistä tai epäkohdista työnantajalle.

Omavalvontasuunnitelma on yksikkökohtainen kirjallinen suunnitelma, jossa määritellään yhteiset toimintatavat ja niiden seuranta. Suunnitelman avulla toiminnassa esiintyvät epäkohdat ja riskejä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti. Systemaattinen ja suunnitelmallinen omavalvonta edellyttää käytännössä toimivaa riskienhallintaa.

Aspa Palveluiden omavalvontaohjelma kattaa kaikki hyvinvointialueille tuotettavat palvelut:

- Tuettu asuminen
- Yhteisöllinen asuminen
- Ympäri vuorokautinen palveluasuminen
- Muut tukipalvelut: päivätoiminta, asumisvalmennus, neuropsykiatrinen valmennus, perheiden ja nuorten tukipalvelut, kotihoito, henkilökohtainen apu ja omaishoidon lomitukset

Omavalvonnalla varmistetaan, että asiakkaina olevat henkilöt saavat perusoikeuksien heille turvaamat, tarpeidensa mukaiset palvelut oikeaan aikaan, yhdenvertaisesti ja saavutettavasti, laadukkaasti ja turvallisesti. Tavoitteeseen päästään varmistamalla hyvä johtaminen, riittävät henkilöstöresurssit, henkilöstön osaaminen sekä sujuvat työprosessit. Onnistuminen varmistetaan palvelujen laadun ja turvallisuuden seurannalla ja valvonnalla sekä prosessien jatkuvalla kehittämisellä. Omavalvontaohjelma on kiinteä osa laatu järjestelmäämme. Toimintaa ohjaavat periaatteet koskevat koko henkilöstöä ja johtoa.

Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt yksiköiden omavalvontasuunnitelmat ja lääkehoitosuunnitelmat.

1. Tehtävien lainmukainen hoitaminen ja tehtyjen sopimusten noudattaminen

Tehtävien lainmukainen hoitaminen perustuu lakien ja viranomaismääräysten noudattamiseen. Palveluidemme tulee täyttää sille lainsäädännön asettamat vaatimukset. Aspa Palveluiden johto, esihenkilöt ja koulutettu sosiaali- ja terveysalan henkilöstö tuntevat alan keskeisen lainsäädännön. Johto vastaa siitä, että nostaa esiin, informoi ja kouluttaa henkilöstöä keskeiseen lainsäädäntöön ja siihen liittyviin mahdollisiin muutoksiin liittyen. Toiminnan lainmukaisuuden toteutumisen seuranta toteutetaan mm. palveluprosessien omavalvonnalla ja viranomaisvalvonnan kautta saadun ohjaavan palautteen perusteella.

Palvelutuotantomme tapahtuu pääsääntöisesti julkisten hankintojen kautta kilpailutettujen sopimusten nojalla. Tarjouskilpailuvaiheessa selvitämme tarkasti toiminnan vaatimukset ja ehdot. Yhteenvedon ja laskelmien perusteella tehdään päätös kyseiseen hankintaan osallistumisesta. Sopimuksen noudattamista seurataan sopimuksessa määriteltyjen kriteerien mukaisesti. Kriteereinä voivat olla esim. bonus, sanktio, hinnantarkistukset, mitoitus, poissaolot, laskutuksen oikeellisuus. Sopimusten noudattamista valvotaan kussakin toimintayksikössä. Valvonta on yksikön johtajan vastuulla. Yksikön johtaja saa tehtävään myynti- ja palvelupäällikön tukea ja ohjausta. Yksikön johtajilla on käytössään sopimukset, palvelukuvaukset ja omavalvonnan välineet sopimuseurannan toteutukseen. Sopimusten mukaisesti tilaajalle toimitetaan sopimuksessa mainitut seurantaraportit ja muut pyydyt tiedot.

2. Palvelujen saatavuus, jatkuvuus ja turvallisuus

2.1 Palvelujen saatavuus

Palveluiden ostajana toimiva hyvinvointialue tekee palvelutarpeen arvioinnin ja myöntää sosiaalipalveluita asiakkaille yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella.

Olemme valtakunnallinen, yhteiskunnallinen yritys ja tuotamme sosiaalipalveluita miltei kaikille hyvinvointialueille. Kasvumme on vakaata ja hallittua. Kasvamme pääsääntöisesti osallistumalla tarjouskilpailuihin. Neuvottelemme tilaajien kanssa ja varmistamme, että suunniteltu ja toteutettava sosiaalipalvelu on laajuudeltaan, sisällöltään ja laadultaan sellaista, kuin asiakastarve edellyttää. Toimimme yhteistyössä ja täydennämme hyvinvointialueiden omia palveluita. Reagoimme nopeasti akuutteihin asiakaspalvelupyyntöihin. Sopimusneuvotteluissa neuvottelemme tarkemmin palvelun saatavuuden ehdoista.

Palveluiden saatavuudessa painotamme asiakasnäkökulman mukaisesti yksiköiden tasalaatuista toimintaa mm. henkilöstön osaamisen ja ammattitaidon, jatkuvan kehittämisen ja laadunvalvonnan, asiakaspalvelun ja omavalvonnan osalta. Kiinteistöhankeissa teemme yhteistyötä niin tilaajan kuin alan johtavien suunnittelijoiden ja rakentajien kanssa uusien innovatiivisten ratkaisujen luomiseksi. Laajentumisessamme painotamme erityisesti palveluiden niitä osa-alueita, joilla tilaajan mukaan on eniten tarvetta.

Vastaamme hyvinvointialueiden tarpeisiin ja palveluiden saatavuuteen valtakunnallisesti. Hyvinvointialueet toimivat asiakkaiden palvelutarpeen arvioijina ja myöntävät asumispalvelut yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Toimimme sopimusten mukaisesti myös palvelun

saatavuuden osalta. Jos palvelua ei pakottavasta syystä voitaisi tarjota, toimimme vastuullisesti ja olemme yhteydessä tilaajaan.

2.2 Palvelujen jatkuvuus

Palvelujen jatkuvuutta arvioidaan koko palvelutapahtuman läpi. Palvelujen moniammatillinen suunnittelu ja toteutus varmistavat sen, että palveluketjut ovat mahdollisimman sujuvia. Tämä sisältää palvelusuhteen sekä siihen liittyvän vuorovaikutuksen jatkuvuuden.

Palvelutoiminnan suunnittelulla, palvelun toteutumisen seurannalla ja arvioinnilla varmistamme, että palveluketjumme toimii sujuvasti. Yksittäisen asiakkaan palvelun suunnittelussa oleellista on, että asiakas, hänen sosiaalityöntekijänsä (asiakkaan ja tilaajan edustaja) ja omaohjaaja sekä yksikön johtaja tapaavat asiakkaan palvelusuunnitelman laatimiseksi. Asiakkaamme tarvitsevat usein kokonaisvaltaista apua ja tukea voidakseen asua mahdollisimman itsenäisesti omassa asunnossaan. Suunnitelmassa huomioidaan jatkuvuutta tukevia asioita erityisesti asiakkaan näkökulmasta. Asiakkailta saamamme palautteen mukaan palveluiden jatkuvuus on yksi merkittävistä asukasturvallisuutta lisäävistä asioista.

Henkilöstön pysyvyys, vaadittava erityisosaaminen ja mahdollisimman vähäinen tilapäistyövoiman käyttö tukevat jatkuvuutta, erityisesti vuorovaikutuksen jatkuvuutta. Jatkuvuus luo laajempaa ymmärrystä asiakkaan tarpeista. Jatkuvuutta lisäävät myös yhteisöllinen toiminta, asiakkaan oikeuksien kunnioittaminen ja ammatillisen kohtaamisen taidot. Erityisesti pääkaupunkiseudulla työntekijöiden saatavuus on ollut haasteellista ja vaihtuvuus ajoittain ongelmallista. Toteutamme jatkuvasti toimia, joilla pyrimme rekrytoimaan vakituisia työntekijöitä. Pyrimme siihen, että palvelu toteutuu mahdollisimman vakituisen henkilöstön toimesta asiakkaalle tutussa asuinympäristössä. Jos asiakas siirtyy palvelun piiristä pois, siirtymävaiheen tukeen ja sen myötä siirtymisen onnistumiseen kiinnitetään huomiota.

Tiedonkulun jatkuvuutta varmistetaan sillä, että asiakastiedot kirjataan kirjaussääntöjen mukaisesti asiakastietojärjestelmään. Tiedon ajantasainen siirtyminen palveluntuottajien kesken on laajentumassa vuonna 2024, jolloin yksityisten palveluntuottajien kirjausten näkyvyys oman asiakastietojärjestelmänsä lisäksi on laajenemassa Kanta -järjestelmään. Tiedonkulku ja vuorovaikutus myös suoraan tilaajan edustajien kanssa on tärkeässä roolissa.

Aspa konsernissa on vahvaa kiinteistöjohtamista ja taloteknistä osaamista. Omista kiinteistöistä pidetään suunnitelmallisesti huolta ja uusia hankkeita aloitetaan vastuullisesti. Aspa Palveluiden asunnot on suunniteltu itsenäistä asumista ja jatkuvuutta tukeviksi. Asunnot ovat hyvin varusteltuja, esteettömiä, pääasiassa yksiöitä ja kaksioita. Aspa konsernissa on ympärivuorokautisen, yhteisöllisen ja tuetun asumisen kiinteistöjä ja erillisiä asuntoja ympäri Suomen. Tämä tukee palvelun jatkuvuutta myös poikkeuksellisissa tilanteissa.

Jokaisessa Aspa-kodissa on mm. yksikkökohtainen palo- ja pelastussuunnitelma sekä valmiussuunnitelma häiriötilanteiden ja poikkeusolojen varalle. Valtakunnallisena toimijana jatkuvuutta tukee yksiköiden verkosto ja suunnitelmallinen toiminta palveluiden tilaajan kanssa esim. poikkeusolojen aikana. Valmiussuunnitelmilla sekä muilla ennakoivilla toimenpiteillä yhteistyössä alueen kuntien ja sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyöalueen muiden hyvinvointialueiden kanssa varaudutaan häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin.

2.3 Palvelujen turvallisuus

Aspa Palveluissa tehdään systemaattista suunnittelu- ja kehitystyötä asiakkaiden turvallisen ja laadukkaan palvelun, yhteisten toimintatapojen ja tasalaatuisuuden varmistamiseksi.

Asiakasturvallisuus voidaan määritellä toimintana, jossa asiakkaan fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja taloudellinen turvallisuus eivät vaarannu. Edellä määritelty turvallisuus koostuu monen tekijän yhteisvaikutuksesta ja edellyttää palveluntuottajalta suunnitelmallista toimintaa, eri ammattiryhmien yhteistyötä ja toimintatapojen jatkuvaa arviointia ja kehittämistä. Palvelun kokonaisturvallisuuteen sisältyy *asiakasturvallisuus, työturvallisuus ja työsuojelu, tietosuoja ja tietoturvallisuus*.

Laadukkaaseen palveluun ja turvalliseen toimintaan varaudumme etukäteissuunnittelulla. Jokaiseen Aspa-kotiin laaditaan ja päivitetään määritellyin välein mm. omavalvonta-, lääkehoito-, toiminta-, poistumis- ja pelastussuunnitelma, elintarvikehygienian omavalvontasuunnitelma ja valmius- ja varautumissuunnitelma. Omavalvonnalla varmistetaan *riskien säännöllinen arviointi ja toiminnan jatkuva kehittäminen*. Omavalvonta voidaan jäsentää kolmelle eri tasolle: ammattihenkilöiden henkilökohtainen itseensä kohdentuva omavalvonta, palveluntuottajan omavalvonta ja järjestämisvastuussa olevien hyvinvointialueiden omavalvonta. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan yksikkökohtaiset käytännön omavalvontatoimenpiteet.

Palo- ja pelastusturvallisuus perustuu pelastus- ja valmiussuunnitteluun sekä henkilöstön osaamisen turvaamiseen. Aspa Palveluilla on määräysten mukaiset turvallisuusvälineet ja palo- ja poistumisturvallisuusharjoituksia järjestetään sekä asukkaille että henkilökunnalle. Toimitilojen turvallisuus varmistetaan jo tilojen etukäteissuunnittelussa, toimitilatarkastuksilla ja turvallisuuskävelyillä. Hälyttimet ja turvalaitteet testataan Aspa-kodeissa valmistajan ohjeiden mukaan. Ensiapuosaaminen pidetään ajan tasalla koulutuksin ja harjoituksin. Henkilöstön osaamisen varmistaminen ja selkeät toimintaohjeet ovat päivittäisen asiakasturvallisuuden perusta.

Lääkehoitoa Aspa-kodeissa toteutetaan yksikkökohtaisten lääkehoitosuunnitelmien mukaisesti. Suunnitelma on olennainen osa yksiköiden omavalvontasuunnitelmaa ja keskeinen osa lääkehoitoon osallistuvien henkilöiden perehdytystä sekä lääkehoidon laadun ja turvallisuuden varmistamista. Suunnitelma noudattaa Turvallinen lääkehoito -oppaan ohjeistusta ja sisältöä. Suunnitelman hyväksyy aina lääkäri. Lääkehoitoon osallistuvien työntekijöiden lääkelupien tulee olla voimassa ilman katkoja. Lääkelupien voimassaoloa seurataan LupaKanta -sovelluksesta yksikkökohtaisesti.

Henkilöstösuunnittelun tavoitteena on, että palveluyksiköissä työskentelee aina oikea määrä koulutettuja, osaavia henkilöitä. Henkilöstösuunnittelulla varmistetaan, että yksiköillä on käytössään sopiva määrä sen tarvitsemaa osaamista sekä ennakoidaan henkilöstön kehittämistarvetta ja -kustannuksia. Mitoituksen toteutumista seurataan sekä yksiköissä että hallinnossa ajantasaisesti.

Työntekijät työskentelevät pääsääntöisesti asiakkaiden kodeissa. Tällöin on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Alle 18-vuotiaiden kanssa työskenteleviltä tarkistetaan rikosrekisteriote, samoin sosiaali- ja terveysalan valvontalain 741/2023, 28 § mukaan työntekijöiden rikosrekisteriote tarkistetaan iäkkäiden ja vammaisten (1.1.2025 alkaen) henkilöiden sosiaali- ja terveystalouksissa.

Laiteturvallisuus on osa sekä asiakkaiden että henkilöstön turvallisuutta. Laitteiden käyttöön järjestetään aina koulutusta ja ohjausta. Työnantaja varmistaa, että työntekijät osaavat käyttää laitteita. Aspa-kodeissa, joissa laitteita on käytössä, on nimetyt laitevastaavat, jotka vastaavat laiterakisteristä ja että laitteet huolletaan asianmukaisesti. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön liittyvistä vaaratilanteista ilmoitetaan Fimealle.

Omavalvontasuunnitelmissa kuvataan, miten asiakkaiden saaman palvelun laatua ja palvelun *yhdenvertaisuutta* seurataan. Välineinä asiakkaiden palveluntoteuttamissuunnitelmien (PATO) toteutumisen seurannassa on esimerkiksi RAI-järjestelmän käyttö, määrämuotoinen kirjaaminen ja

säännöllinen arviointi. Säännöllisillä asiakas- ja läheiskyselyillä seurataan omaisten ja läheisten kokemuksia palvelun laadusta. Aspa Palvelulla on läheisyhteistyön toteuttamiseen käytössä myös oma *malli*, mikä on kehitetty erityisesti kehitysvammaisten asiakkaiden läheisten kanssa työskentelyyn.

Asiakkaan oikeuksiin kuuluviin *muistutuksiin ja kanteluihin* palvelujen toteutumisesta vastataan aina kirjallisesti, sovitun prosessin mukaisesti ja mahdollisimman pikaisesti, kun tapahtuman taustat on selvitetty. Muistutuksen tai muussa muodossa annetun reklamaation aiheuttanutta tapahtumaa käsitellään viipymättä asianosaisten ja työyhteisön kesken. Palvelupäällikkö huolehtii muistutuksen käsittelystä. Muistutukset, vastineet ja muistiot sekä suunnitelmat korjaavista toimenpiteistä tallennetaan toiminnan kehittämistä ajatellen. Sosiaalihuollon sosiaaliasiavastaava palvelee sekä julkisen että yksityisen sosiaalihuollon asiakkaita. Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot ovat nähtävillä jokaisessa Aspa-kodissa, ja henkilökunta avustaa tarvittaessa asiakasta yhteydenottoon.

Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Valvontalain (*Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29 §*) mukaan 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. Lomake sijaitsee Aspa Palvelut Oy:n laatukäsikirjassa ja yksikön ilmoitustaululla. Ilmoitus toimitetaan Aspa-kodin johtajalle, joka informoi asiasta palvelupäällikköä. Aspa-kodin johtajan on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Aspa-kodin johtajan johdolla sovitaan toimenpiteet, joiden avulla riskitilanteet, vaaratekijät tai laatupoikkeamat pyritään ehkäisemään jatkossa.

Työturvallisuus ja työsuojelu

Työturvallisuus perustuu Aspa-kotien päivittäisen toiminnan tuntemiseen. Omavalvontana suoritettava arviointi on tapaturmien ja vaaratilanteiden tunnistamista ja ennaltaehkäisyä, mihin sisältyy korjaavien toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus. Tavoitteena on turvallinen työympäristö ja työhyvinvoinnin tukeminen. Omavalvonnan tavoitteena on vaaratilanteiden tunnistaminen ja ennaltaehkäisy, korjaavien toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus sekä työhyvinvoinnin tukeminen. Yksikönjohtaja seuraa työntekijöiden työhyvinvointia ja ohjaa tarvittaessa työntekijän työterveyshuoltoon. Työhyvinvointia seurataan myös henkilöstökyselyillä. Työturvallisuusilmoitukset raportoidaan, käsitellään prosessin mukaisesti ja sovitut toimenpiteet toteutetaan.

Riskienhallinta on osa tavanomaista toimintaa. Riskiarviointia tehdään sekä yksilötasolla päivittäisessä työssä, että johtajien päätöksenteossa, kaikilla organisoitumisen tasoilla. Toiminnan riskejä arvioidaan jatkuvasti, ja vähintään kerran vuodessa tehdään järjestelmällinen riskienarviointi yksikössä.

Tietoturva

Aspa Palveluilla ohjeet Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021 lain 27§ mukaiset velvoitteet täytetään *“tietoturvapoliikka”* ja *“Henkilökunnan tietoturva- ja tietosuojaopas”* -dokumenteilla. Näissä dokumenteissa on kuvattu tietoturvan ja tietosuojan organisoinnista ja vastuista, sekä kuinka toteutumista seurataan ja valvotaan. (Tietoturvasuunnitelmat - THL, Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021)

Tietosuoja on perusoikeus, joka turvaa henkilön oikeuksien ja vapauksien toteutumisen henkilötietojen käsittelyssä. Tietoturva on yksi tietosuojan toteuttamisen keino. Sen tarkoitus on suojata tietoaineisto ja tietojärjestelmät. Tietoturvallisuuden ja -suojaan liittyvät periaatteet, organisointi, vastuut ja tavoitteet on kuvattu Aspan tietoturvallisuus- ja tietosuoja politiikassa, sekä Henkilökunnan tietoturva- ja tietosuojaoppaassa.

Tietosuojasitoumus (henkilökohtainen sitoumus salassapitoon, turvallisuuteen ja yhtiön toimintaperiaatteisiin) on osa jokaisen Aspassa työskentelevän työsopimusta tai ammatinharjoittaja-sopimusta. Tietoturva-asiat kuuluvat kaikkien ammattiryhmien perehdytysohjelmaan. Jokaisen yksikön johtaja perehdyttää työntekijänsä Tietoturva-asioiden ohjeistamiseen, tiedottamiseen ja valvontaan. Vuodesta 2024 alkaen jokaisen työntekijän tulee suorittaa tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset, jotka antavat toimintaohjeet arjen tietoturvallisuuskäytäntöihin.

3. Palveluiden laatu

Aspa Palveluissa tuemme arjessaan apua ja tukea tarvitsevia ihmisiä asumaan ja elämään mahdollisimman itsenäisesti. Tämän toteuttamiseen olemme määritelleet arvoihin ja laatuun pohjautuvan tapamme toimia. ”Teemme mitä lupaamme, kunnioitamme toisia ja kannamme vastuumme.”

Palvelutoimintamme tavoitteena on tuottaa turvallisia ja laadukkaita asumispalveluita niitä tarvitseville ihmisille. Systemaattisesti suoritettava laadunhallinta on olennainen osa Aspa Palveluiden toimintaa. Aspa Palveluilla on käytössä yhteinen toimintakäsikirja (laatukäsikirja), jonka sisältö kattaa kaikki laadun osa-alueet ja josta löytyy kaikki laatuun liittyvä materiaali, ohjeistukset ja linkit.

Käsikirjan tarkoitus on tukea yksiköissä tehtävää laadukasta asiakaspalvelutyötä. Toimintakäsikirja laadun osalta perustuu toimintaa ohjaaviin lakeihin-, asetuksiin ja ohjeisiin, toiminnan suunnitteluun, toiminnan toteuttamiseen, arviointiin ja raportointiin. Aspa-kotien johtajat vastaavat siitä, että toiminta toteutuu toimintakäsikirjan ohjeiden mukaisesti. Oman työnsä laadusta vastuu on jokaisella työntekijällä itsellään.

Aspa Palveluiden laatu perustuu yhteisesti sopimaamme *laatupoliikkaan*:

- Teemme mitä lupaamme.
- Henkilökeskeinen toimintatapa ohjaa kaikkea toimintaamme.
- Arvostamme yksilöllisyyttä, erilaisia tarpeita ja itsemääräämisoikeutta.

- Tarjoamme asiakkaillemme heidän tarpeidensa mukaiset yksilölliset palvelut ja ratkaisut.
- Tuemme henkilöstömme hyvinvointia ja ammattitaidon kehittymistä.
- Liiketoimintamme on vastuullista ja perustuu hyvän kiertoon.
- Keräämämme palaute ohjaa toimintamme kehittämistä.
- Meillä jokainen on vastuussa oman työnsä laadusta.

Laadun mittaaminen

Asiakaspalvelun laatua mitataan asiakkaan näkökulmasta ja asiakkaan kokeman mukaan. Palvelun laatua mitataan säännöllisesti *Aspa indeksin* avulla. Laatuindeksi koostuu kuudesta osa-alueesta. Indeksillä on laatumittari, joka mittaa strategisten tavoitteiden tekijöiden summasta vertailukelpoisen indeksiluvun. Vertailutuloksina ovat yhtiön keskiarvot. Indeksillä lasketaan eri tekijöiden Aspa-kodin ja yhtiötason erotuksen summana. Tulosten mukaan suunnitellaan tarvittavat kehittämiskohteet ja parhaimpaan laatuun ylittäneet Aspa-kodit palkitaan.

Laatua arvioidaan ja mitataan myös sisäisellä auditoinnilla ja omavalvontaraportteja hyödyntämällä.

Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelma on suunnitelma, jossa määritellään yhteiset toimintatavat ja niiden valvonta. Omavalvontasuunnitelmaan on henkilöstön kanssa yhteisesti mietitty millaisilla konkreettisilla tavoilla toiminnan laatua ja turvallisuutta valvotaan, seurataan ja arvioidaan. Omavalvontasuunnitelma on asiakirja, johon kirjataan kaikki keskeiset toimenpiteet, joilla palveluntuottaja valvoo toimintayksikköjä, henkilökunnan toimintaa sekä tuottamiensa palvelujen laatua.

Omavalvontasuunnitelma kattaa kaikki palveluyksikössä palveluntuottajan ja sen lukuun tuotetut palvelut. Suunnitelma laaditaan Aspan suunnitelmapohjalle Aspa-kodin johtajan ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvontasuunnitelman toteutumista valvotaan. Suunnitelmat ovat julkisesti nähtävillä Aspa-kodeilla ja Aspa-kotien verkkosivuilla.

Aspa-kodit päivittävät toiminnassa tapahtuneet muutokset omavalvontasuunnitelmiinsa niin, että ne ovat ajan tasalla. Omavalvonnan seurannassa havaitut puutteet julkaistaan ja raportoidaan neljän kuukauden välein, samalla päivitetään omavalvontasuunnitelmaan tehtävät muutokset.

Omavalvonnan toimeenpano ja seuranta

Omavalvonta on toiminnassa toteutettavaa riskien kartoittamista ja hallintaa, jossa päivittäiseen työskentelyyn ja asiakaspalveluun liittyvät riskit ja mahdolliset tunnistetut epäkohdat huomioidaan monipuolisesti. Tavoitteena on, että palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta riskialttiit tilanteet tunnistetaan, ehkäistään ja korjataan. Omavalvonnan toteutumisessa tärkeää on, että jokainen työntekijä arvioi omaa toimintaansa, ottaa vastaan palautetta sekä kehittää toimintaa. Omavalvonnalla saadaan arvokasta tietoa toiminnan kehittämisen tueksi. Omavalvonnalla seurataan palvelun toteutumista sovittujen laatuksien mukaisesti. Yksikön omavalvonnan toteutumisesta vastaa Aspa-kodin johtaja. Aspa-kodin johtaja saa tehtävään tukea palvelu- ja laatujohtajalta.

Palveluiden laatua seurataan yksiköiden toteuttamalla omavalvonnalla, omavalvontaraportoinneilla, omavalvontaan perustuvilla käynnillä yksiköissä, erilaisin kyselyin ja strukturoiduin auditoinnein.

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.

Valvontalain mukainen *henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus* velvoittaa ilmoittamaan esihenkilölle, ja sitä kautta johdolle, asiakkaan huonosta kohtelusta tai epäkohdista asiakasta kohtaan. Aspa-kodin johtaja vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.

Aspa Palvelut Oy:n perehdytysohjelmaan *sisältyy* ilmoitusvelvollisuudesta kertominen ja ilmoituksen tekemisen ohjeistaminen. 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 kohdisteta kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoitus tehdään viipymättä, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai uhan. *Linkki ilmoituslomakkeelle* löytyy omavalvontasuunnitelmasta ja IMS-toimintakäsikirjasta.

Aspa-kodin työhön, työympäristöön ja työoloihin liittyvät riskit ja vaaratekijät selvitetään yhdessä henkilöstön kanssa *vähintään kerran vuodessa* ja aina tarvittaessa toimintaympäristön tai tilanteiden muuttuessa. Tunnistetut riskit pyritään poistamaan tai minimoimaan sopimalla turvaavista toimenpiteistä, toimintakäytännöistä ja -ohjeistuksista. Aspa-kodin johtaja vastaa ohjeiden ajantasaisuudesta. Aspa-kodissa on laadittu toimintaohjeet poikkeavien tilanteiden varalta, jotta henkilöstö tietää, miten toimia yllättävässä tilanteessa. Tilat ja laitteet pidetään kunnossa, huolloista huolehditaan. Näille tehtäville on Aspa-kodissa nimetty vastuuhenkilöt. Henkilöstöä koulutetaan turvallisuusasioihin ja uudet työntekijät perehdytetään perehdyttämishojelman avulla. Aspa-kodin johtaja vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä ja hän vastaa ilmoituksen hoitamisesta eteenpäin sekä muista tarvittavista toimenpiteistä.

Riskienhallinta

Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskienhallinnan avulla varmistetaan henkilöstön yhdenmukaiset toimintatavat asiakasturvallisuuden vahvistamiseksi.

Jokainen, joka on työssään havainnut riskin tai vaaratilanteen, jossa palvelu ei toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti, on velvollinen ilmoittamaan siitä välittömästi esihenkilölleen. Ilmoitukset raportoidaan poikkeamailmoituksin, tietosuojailmoituksin tai työsuojeluilmoituksin. Riskit ja niiden käsittely etenee sovitusti palvelu-, tietohallinto- tai työsuojeluorganisaatiolle. Aspa-kodin johtajan johdolla Aspa-kodissa sovitaan toimenpiteet, joiden avulla riskitilanteet, vaaratekijät tai laatupoikkeamat ehkäistään jatkossa.

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 Palvelut Oy:ssä asiakkaan yksilöllinen *palvelusuunnitelma* sisältää asiakkaan erityistarpeiden, tarvittavien apuvälineiden ja toimintatapojen yksilöllisen suunnittelun ja sopimisen. Asiakastyöhön liittyvät riskit ja huomiot kirjataan asiakastietojärjestelmään. Jokaisen työntekijän vastuulla on perehtyä asiakastietoihin ennen asiakastyön aloittamista.

Jokaisella Aspa-kodin työntekijällä on velvollisuus perehtyä *turvallisuusohjeisiin* ja noudattaa niitä sekä huolehtia työympäristön turvallisuudesta omalta osaltaan. Työsuojeluorganisaatio on ohjeistanut työturvallisuuteen liittyvät asiat. Jokaisesta Aspa-kodista löytyy oma *pelastussuunnitelma* ja ”*Turvallisesti työssä*” -ohjeistus, joissa on yksityiskohtaisesti kuvattu oman 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*. 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 sitoutetaan osallistumaan riskienhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtävänkuvansa. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.

Aspa-kodin johtajan tehtävänä on huolehtia Aspa-kodin omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä, sen ohjeistamisesta 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-kodin johtaja ja hänen esihenkilönsä, palvelupäällikkö, käyvät joka kuukausi omavalvontaan painotuvan ohjauskeskustelun, jossa käsitellään muun muassa palvelun toteutuminen ja mahdolliset poikkeamat kuukauden ajalta.

Aspa Palveluiden poikkeamailmoitukset ja poikkeamien raportointi toteutetaan IMS Toimintakäsikirjan raportointi -osion kautta. Poikkeamailmoituksille ja niiden käsittelyyn on luotu oma prosessinsa, jonka toteutumista seurataan. Kerran vuodessa laatupäällikkö raportoi kaikki poikkeamat johtoryhmälle.

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista Aspa Palveluissa

- Omavalvontaohjelma
- Omavalvontasuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma
- Turvallisesti työssä-ohjeistus
- Varhaisen tuen malli Aspa Palveluissa
- Riskien arvioinnin toimenpidesuunnitelma
- Ilmoitus epäasiallisesta kohtelusta
- Työterveyshuollon toimintasuunnitelma
- Työsuojelun toimintasuunnitelma
- Vaara- ja uhkatilanneilmoitus
- Työsuojeluilmoitus
- Kriisiviestintäohje
- Valmius – ja varautumissuunnitelma

Riskien arviointi ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumat, poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään ja analysoidaan Aspa-kodissa johtajan johdolla yhdessä henkilöstön ja tarvittaessa laatupäällikön tai työsuojeluorganisaation kanssa.

Haittatapahtuman tai poikkeaman juurisyy pyritään aina selvittämään. Toimintaohjeita tarkistetaan tarvittaessa tai laaditaan uusi ohje toiminnan kehittämiseksi. Tapahtumat käydään läpi henkilöstökokouksessa, tarvittaessa asukaskokouksessa tai asukkaiden läheisten kanssa. Työsuojelu tekee tarvittaessa omat toimenpiteensä. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä on työnantajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Poikkeamailmoitukset:

Tietosuojapoikkeamat

Työsuojeluilmoitukset

Lääkepoikkeamat

Muut poikkeamat ja läheltä piti tilanteet

Lääkinnällisten laitteiden käyttöön liittyvistä vaaratilanteista tehdään poikkeamailmoituksen lisäksi ilmoitus myös Fimeaan.

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

Palveluiden yhdenvertaisuus

Palveluiden yhdenvertaisuudella tarkoitetaan tilannetta, jossa asiakkaat eivät ole tarkasteltavan tavoitteen tai toiminnan suhteen keskenään eriarvoisessa asemassa ilman hyväksyttävää perustetta. Yhdenvertaisuuden varmistaminen kuuluu jokaisen työntekijän vastuulle. Kohtaamme jokaisen asiakkaamme yhteisen toimintatapamme mukaisesti henkilökeskeisesti ja suunnittelemme palvelukokonaisuuden yhdessä asiakkaan kanssa hänen yksilöllistä tarpeistaan ja voimavaroistaan lähtien. Kunnioitamme erilaisuutta mm. sukupuoleen, kansalaisuuteen, seksuaaliseen suuntautumiseen ja mielipiteisiin liittyen. Yhdenvertaisuus ja itsemääräämisoikeus huomioidaan työntekijöiden perehdytyksessä ja koulutuksissa. Seuraamme asiakas- ja läheispalautteita, pyrimme tunnistamaan kehityskohteita ja teemme tarvittaessa yhdenvertaisuuden ehkäisyyn, edistämiseen ja syrjintään puuttumisen toimenpiteitä.

Omavalvontasuunnitelmissa kuvataan, miten asiakkaiden saaman palvelun laatua ja palvelun *yhdenvertaisuutta* seurataan. Välineinä asiakkaiden palvelusuunnitelmien (PATO) toteutumisen seurannassa on esimerkiksi RAI-järjestelmän käyttö, määrämuotoinen kirjaaminen ja säännöllinen arviointi. Säännöllisillä asiakas- ja läheiskyselyillä seurataan omaisten ja läheisten kokemuksia palvelun laadusta. Aspa Palvelulla on läheisyhteistyön toteuttamiseen käytössä myös oma malli, mikä on kehitetty erityisesti kehitysvammaisten asiakkaiden läheisten kanssa työskentelyyn.

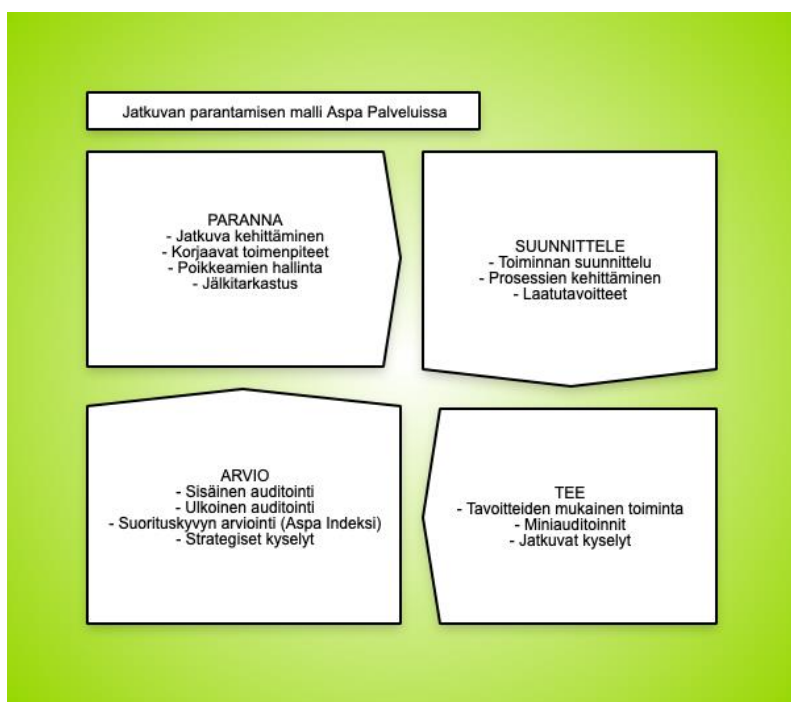
Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi.

Poikkeamaa käsiteltäessä tarkistetaan, onko tilanne mahdollisesti 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-kodit päivittävät toiminnassa tapahtuneet muutokset omavalvontasuunnitelmiinsa siten, että ne ovat ajan tasalla. Omavalvonnan seurannassa havaitut puutteet julkaistaan ja raportoidaan neljän kuukauden välein, samalla päivitetään omavalvontasuunnitelmaan tehtävät muutokset. Aspa-kodin johtaja tekee omavalvontasuunnitelmaan ja riskikartoitukseen tarvittavat muutokset ja huolehtii raportoinnista.

Kuva 1. Jatkuvan parantamisen malli



Aspa Palvelut Oy:ssä toimitaan jatkuvan parantamisen mallin mukaisesti. Tavoitteiden mukaisen toiminnan taustalla on toiminnan suunnittelu ja sisäiset laatutavoitteet, joita arvioidaan auditoimalla, strategisilla kyselyillä ja suorituskyvyn arvioinnilla. Näiden pohjalta tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet ja kehitetään toimintaa.

Auditointi

Palvelupäällikön ja Aspa-kodin johtajan välisen kuukausittaisen raportointikeskustelun lisäksi vuosittain toteutetaan sisäinen auditointi etukäteen määriteltyihin Aspa-koteihin.

Auditoinnin runko ja käsiteltävät aiheet päivitetään tarpeen mukaan, tavoitteena selvittää omavalvonnan kannalta keskeisten asioiden toteutumisen laatu ja kehittämisaalueet. Auditoinnin suorittavat lautupäällikkö, palvelupäällikkö, talouskoordinaattori ja IT-koordinaattori. Auditointiin osallistuu tarpeen mukaan myös muita hallinnon työntekijöitä. Aspa-kodista auditointiin osallistuvat johtaja ja vastaava ohjaaja, tarvittaessa muita henkilöstön edustajia. Auditoinnilla todetut toimenpiteet korjataan sovitussa aikataulussa ja tarkistetaan toteutetuiksi.

Lääkehoito

Aspa-kodeissa toteutettava lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, joka on osa laissa (Terveysturvalaki, 30.12.2010/1326, 8 §) säädettyä laatu- ja potilasturvallisuussuunnitelmaa. Lääkehoitosuunnitelma tarkastetaan vähintään kerran vuodessa, jolloin arvioidaan myös lääkehoitosuunnitelman päivityksen tarve huomioiden säädösten, olosuhteiden tai toiminnan mahdolliset muutokset. Aspa-kotikohtaisten lääkehoitosuunnitelmien laatimisesta vastaavat yksiköiden johtajat yhdessä laillistettujen terveydenhuollon ammattihenkilöiden kanssa.

Lääkehoitosuunnitelmassa varmistetaan turvallisen lääkehoidon toteuttamisen käytännöt ja määritellään lääkehoidon toteuttamiseen liittyvän vastuunjaon ja laadun varmistaminen. Laillistetut terveydenhuollon ammattihenkilöt kantavat kokonaisvastuun lääkehoidon toteuttamisesta. Lääkehoitoa toteutettava tai siihen osallistuva työntekijä kantaa vastuun omasta toiminnastaan. Aspakodin johtajat valvovat lääkehoidon toteuttamista lääkehoitosuunnitelman mukaisesti ja mahdollistavat lääkehoitoa toteuttavan henkilöstön täydennyskoulutukset. Henkilöstö vastaa oman ammatillisen osaamisensa ylläpitämisestä ja kehittämisestä kouluttautumalla säännöllisesti. Työntekijöiden vastuulla on noudattaa lääkehoitosuunnitelmaa. Lääkehoidon toteuttamisessa noudatetaan Valviran ja *Turvallinen lääkehoito* -oppaan ohjeistusta. Lääkelupa suoritetaan yksikkökohtaisesti ja vain luvallinen työntekijä voi osallistua lääkehoidon toteuttamiseen. Lääkeluvat ja lääkehoitosuunnitelmat hyväksytetään yhteistyölääkärillä tarkoitukseen hankitulla sovelluksella. Sovelluksen avulla suoritetaan omavalvontaa myös Aspa-kotien lääkelupien tilanteesta.

4. Havaittujen puutteiden korjaaminen

Omavalvontasuunnitelmissa kuvataan, miten havaitut epäkohdat korjataan. Palvelujen saatavuudessa, jatkuvuudessa, turvallisuudessa ja laadussa sekä asiakkaiden yhdenvertaisuudessa havaittujen puutteiden korjaamisesta vastaa palveluntuottaja. Jos yksityisen palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenee epäkohtia tai puutteita, hyvinvointialue ohjaa yksityistä palveluntuottajaa tai tarvittaessa pyytää yksityiseltä palveluntuottajalta ja tämän alihankkijalta asiasta selvitystä määräajassa. Epäkohtien tai puutteiden ilmettyä hyvinvointialue vaatii niiden korjaamista määräajassa. Jos on kyse asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista tai puutteista, hyvinvointialue vaatii niiden välitöntä korjaamista.

Asiakasturvallisuuden tilaa seurataan säännöllisesti esimerkiksi vaara- ja haittatapahtuma- sekä poikkeamailmoitusten kautta. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan em. ilmoitusten kerääminen ja analysointi sekä raportointi. Palveluntuottaja korjaa vaaratapahtuma- ja poikkeamailmoitusten perusteella havaitut epäkohdat mahdollisimman pian turvatakseen hyvän hoidon, hoivan ja huolenpidon toteutumisen asiakkailleen. Säädökset henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta on kuvattu omavalvontasuunnitelmassa.

Aspa Palvelut ilmoittaa hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai alihankkijan toiminnassa mahdollisesti ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet epäkohdat siten, kuin tilaajan kanssa on sovittu. Aspa Palvelut pyrkii tunnistamaan mahdollisia puutteita myös ennaltaehkäisevästi omavalvonnan keinoin.

5. Havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen

Aspa Palveluiden omavalvontaohjelma julkaistaan www.aspa.fi-sivustolla Laatu/Omavalvontaohjelma <https://www.aspa.fi/wp-content/uploads/2024/01/Omavalvontaohjelma-Aspa-Palvelut.pdf> Omavalvontaohjelma katselmoidaan aina tarvittaessa, vähintään kerran vuodessa. Edellä mainitulla sivustolla julkaistaan kolme kertaa vuodessa tiedote omavalvonnan seurannasta, toimenpiteistä ja kehitystoimenpiteistä. Seuraava tiedote julkaistaan ajalta touko-elokuu 2024.