



**Esperi Koti Ventusranta**  
**Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelma**

10.12.2024

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

## Sisällysluettelo

<b>1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot</b> .....	<b>4</b>
1.1. Alihankintana ostettujen palveluiden laadun varmistaminen .....	5
<b>2. Omavalvontasuunnitelma ja sen laatiminen</b> .....	<b>5</b>
<b>3. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet</b> .....	<b>6</b>
3.1. Strategia .....	6
3.2. Mielensterveys- ja päihdepalvelujen toiminta-ajatus .....	7
3.3. Arvot ja toimintaperiaatteet .....	8
<b>4. Johtamisjärjestelmä</b> .....	<b>9</b>
4.1. Viikkoraportti .....	9
<b>5. Riskien hallinta</b> .....	<b>10</b>
5.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja työnjako .....	10
5.2. Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet .....	11
5.3. Vakavat poikkeamat .....	11
5.4. Toimintaympäristön riskikartoitus .....	12
5.5. Työntekijän ilmoitusvelvollisuus (valvontalaki 29 § ja 30 §) .....	12
5.6. Työn vaarojen ja riskien arviointi (STM) .....	13
5.7. Väärinkäytökseen tai epäeettiseen toimintaan kohdistuvan epäilyn ilmoittaminen (Whistleblowing) .....	13
5.8. Valmiussuunnitelma .....	13
5.9. Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit .....	14
<b>6. Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva</b> .....	<b>14</b>
6.1. Toimintakyvyn ja avuntarpeen arviointi .....	14
6.2. Palvelun toteuttamissuunnitelma .....	15
6.3. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen .....	15
6.4. Osallisuus .....	16
6.4.1. Asukaskokoukset .....	16
6.4.2. Läheistenillat .....	17
6.4.3. Laatufoorumi .....	17
6.5. Palautteet .....	17
6.5.1. Palautekanavamme ovat: .....	17
<b>7. Palvelun sisällön omavalvonta</b> .....	<b>19</b>
7.1. Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva aktiivinen arki .....	19
7.2. Terveysten- ja sairaanhoito .....	19
7.3. Lääkehoito .....	20



7.4. Ravitseminen.....	21
7.5. Suun terveys.....	22
7.6. Saattohoito.....	22
7.7. Hygieniakäytännöt.....	23
7.8. Puhtaanapito.....	23
7.9. Monialainen yhteistyö.....	24
<b>8. Asiakasturvallisuus.....</b>	<b>24</b>
8.1. Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusseelvitys.....	24
8.2. Turvallisuuskoulutukset.....	25
8.3. Lääkinnälliset laitteet ja tarvikkeet.....	25
<b>9. Henkilöstö.....</b>	<b>26</b>
9.1. Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys.....	26
9.2. Sijaisten käytön periaatteet.....	27
9.3. Henkilöstön rekrytointi.....	27
9.4. Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus.....	27
9.5. Työhyvinvointi ja työsuojelu.....	28
<b>10. Toimitilat ja teknologiset ratkaisut.....</b>	<b>29</b>
10.1. Toimitilat.....	29
10.2. Teknologiset ratkaisut.....	30
10.3. Terveysturvallisuuslain mukainen toiminta.....	30
<b>11. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen.....</b>	<b>31</b>
11.1. Asiakastyön kirjaaminen.....	31
11.2. Asiakastietojen käsittely.....	31
11.3. Tietosuojaja tietoturva.....	31
<b>12. Kehittämissuunnitelma.....</b>	<b>32</b>
<b>13. Omaehtoisuunnitelman seuranta.....</b>	<b>33</b>

## 1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

### Palvelun tuottajan perustiedot

Yhtiön nimi	Kauhajoen Hoiva ja Huolenpito Oy	Y-tunnus	2519852-7
-------------	----------------------------------	----------	-----------

### Toimintayksikön perustiedot

Toimintayksikkö	Esperi Koti Ventusranta	OID-koodi	Palveluntuottajan koodi (PALTU)
Katuosoite	Sokojantie 41	Postinumero	Postitoimipaikka
Kunnan / kuntayhtymän nimi	Kunnan / kuntayhtymän nimi	68500	Kruunupyö
Hyvinvointialueen nimi	Pohjanmaan hyvinvointialue	KRUUNUPYY	
Yksikön vastuhenkilö	Pauliina Hansen		
Vastuhenkilön puhelinnumero		050 428 5795	
Vastuhenkilön sähköpostiosoite		pauliina.hansen@espero.fi	
Luvanvarainen toiminta			

Palvelumuoto	Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan	Asiakaspaikkamäärä	AVI:n / Valviran luvan myöntämisaikajakohta ja luvan muutokset
Ympäri vuorokautinen palveluasuminen	Täysi-ikäiset mielenterveys- sekä päihderiippuvaiset	16	1.6.2024

Palvelut, joita yksikössä hankitaan alihankintana:	Palveluntuottaja
Puhtaanapitopalvelut	L&T
Pyykkihuolto	Oma tuotanto, asiakkaat ja ohjaajat
Kiinteistöhuolto	L&T
Ateriapalvelut	Oma valmistus, asiakkaat ja ohjaajat, S-kaupat ruokatilaukset
Muut palvelut	Securitas oy, piirivartiointi LOIHDE turvakamerapalvelu

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.



## 1.1. Alihankintana ostettujen palveluiden laadun varmistaminen

Palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta yhteistyössä Esperin henkilöstön kanssa. Kaikki Esperin palvelu- ja tuotehankinnat tehdään määritellyiltä yhteistyökumppaneilta. Yhteistyökumppanit ja hankintakategoriat on julkaistu Esperin intranetissä.

Esperin yhteistyökumppaneiden laatua seurataan säännöllisesti laadunseurannan, asiakastytyväisyyssmittausten sekä eri yhteistyö- ja kehityspalavereiden osalta. Yhteistyökumppaneiden sekä heidän toimitusketjujen arvioinneilla varmistamme kumppaneidemme taloudellisen ja muun kyvykkyyden tuottaa laadukkaita ja vastuullisia palveluita Esperin tavoitteiden sekä hankintaperiaatteiden mukaisesti. Edellytämme jokaiselta yhteistyökumppaneiltamme yrityskohtaista laadunhallintaa ja -seuranta sekä omavalvontaa.

Käytännön tasolla yksikön vastuhenkilö vastaa alihankkijoiden päivittäisen toiminnan sopimuksenmukaisuudesta. Poikkeustilanteissa esihenkilö on yhteydessä alihankkijaan ja/tai Esperin hankintatiimiin tilanteen korjaamiseksi. Yksikön vastuhenkilön tulee varmistaa, että alihankkijoiden laadunseuranta on arjessa jatkuvaa ja palautetta annetaan tarvittaessa. Vastuhenkilö varmistaa myös, että sopimuksen mukaiset laadunseurantapalaverit toteutuvat kriittisten palveluntuottajien kanssa Esperin edellyttämän aikataulun mukaisesti (ateriapalvelut 2krt/v ja puhtauspalvelut 4krt/v). Palautetta sekä kehityskohteita alihankkijoiden tuottamasta palvelusta pyydämme säännöllisesti myös asiakkailta, omaisilta ja henkilöstöltä.

## 2. Omavalvontasuunnitelma ja sen laatiminen

Yksikön omavalvontasuunnitelma on osa Esperin kaksivuotista omavalvontaohjelmaa (OVO), joka löytyy Esperin ulkoisilta verkkosivuilta. Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan neljän kuukauden välein Esperin ulkoisilla verkkosivuilla. Omavalvontasuunnitelma on tärkeä yksikön toimintaa ohjaava toimintalupaus; "näin meillä tehdään".

Yksikön vastuhenkilö vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta. Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuu yksikön vastuhenkilö ja työntekijät. Päivitämme omavalvontasuunnitelmaa vähintään vuosittain ja aina kun toiminnassa tapahtuu muutoksia.

Esperin omavalvontasuunnitelma tehdään yleiseltä osaltaan tukifunktioiden yhteistyönä. Vastuu yleisen osan teksteistä on laatufunktiolla. Esperin omavalvonnan suunnitelman laadintaan ovat osallistuneet tukifunktiot: laatutiimi, palveluasiantuntijat, HR-tiimi, työhyvinvointipäällikkö, kiinteistötiimi, hankintatiimi, viestintä- ja markkinointitiimi sekä tietosuojavastaava. Yksiköt täydentävät suunnitelmaa kuvaamalla asioita oman toimintansa näkökulmasta.

Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, joka löytyy yksikön vastuhenkilön allekirjoittamana ja PDF-muodossa yksikön intranetin omasta työtilasta, Esperin verkkosivuilta sekä yksikön ilmoitustaululta. Tarvittaessa se tallennetaan myös muihin järjestelmiin, esimerkiksi PSOP-tai Palse-järjestelmään.

Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelmaan on kerätty keskeiset toimintaa ohjaavat asiat, joiden toteutumista yksikössä arvioidaan systemaattisesti. Suunnitelma on laadun ja kehittämisen väline.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.



Omaavontasuunnitelman liitteitä ovat yksikön lääkehoitosuunnitelma, terveydensuojelulain mukainen omaavontasuunnitelma, valmiussuunnitelma, ruokahuollon omaavontasuunnitelma, siivoussuunnitelma ja hygieniasuunnitelma. Näihin voidaan viitata tässä suunnitelmassa. Suunnitelmia säilytetään yksikössä.

### 3. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

#### 3.1. Strategia

Esperillä on neljä strategista tavoitetta: **hyvä hoiva, hyvä elämä, hyvä työ ja hyvä talous**. Hyvä hoiva on perusvaatimus ja edellytys toiminnallemme. Kun siihen lisätään hyvä elämä eli miten me autamme ja tuemme asiakkaitamme elämään aktiivista elämää, teemme selkeästi juuri niitä asioita, jotka vievät meitä kohti visiotamme. Kaiken toteuttamiseksi tarvitsemme hyviä työntekijöitä, ja siksi työyhteisömme kehittäminen on yksi strategisista tavoitteistamme. Haluamme, että taloutemme on kunnossa, jotta voimme panostaa asiakastytyväisyyteen sekä liiketoimintamme ja työyhteisömme kehittämiseen visiomme toteuttamiseksi.



Matka kohti "Suomen onnellisempia asukkaita" vaatii paljon työtä. Tavoitteenamme on tarjota jokaiselle asiakkaallemme turvallinen koti, jossa he voivat elää sitä onnellista elämää omilla ehdoillaan.

Tässä työssä meitä ohjaavat Esperin neljä strategista prioriteettia:

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

**"Meillä on parhaimmat työkaverit".** Haluamme, että työyhteisömme ovat paikkoja, joissa viihdytään. Meidän tehtävämme on yhdessä mahdollistaa se. Parhaimmat työkaverit tarkoittaa, että olemme myös itse parhaita työkavereita toisillemme. Panostamme jatkossa yhä enemmän rekrytointiin, perehdyttämiseen sekä parhaiden käytäntöjen kehittämiseen ja niiden käyttöön ottamiseen.

**"Meillä on arvostetuimmat esihenkilöt".** Haluamme, että esihenkilötyö Esperillä on antoisaa ja että henkilöstömme kokee esihenkilötyön yhtiön vahvuutena. Yhdessä määritellyt Johtamisen punainen lanka ja Onnistujan punainen lanka määrittelevät arvopohjaisen työskentelytapamme painopisteet.

**"Olemme asukkaiden ja asiakkaiden ensisijainen valinta".** Saavuttaaksemme tämän, meidän tulee erikoistua ja tuoda toimintaamme uutta osaamista. Tätä kuvaa jokaisella ydinliiketoimintalueellamme käyttöönotettava hoivafilosofia eli tapa elää arkea asiakkaittemme kanssa.

**"Rakennamme edelläkävijyyttä".** Laatu säilyy toimintamme keskiössä. Laadukkaan toiminnan eteen olemme tehneet jo paljon töitä, mutta nyt tavoite on nostettu erittäin korkealle. Haluamme, että Esperi tunnetaan laadun edelläkävijänä. Edelläkävijyys tarkoittaa, että asioiden tekeminen vaatii meiltä kaikilta rohkeutta.

---

**"Yhteisellä matkallamme emme koskaan tingi turvallisuudesta. Tällä tarkoitamme asiakas- ja työturvallisuutta sekä tietoturva."**

### 3.2. Mielenterveys- ja päihdepalvelujen toiminta-ajatus

Esperi tarjoaa mielenterveys- ja päihdekuntoutujille asumispalvelua kodissa, jossa on tarjolla ammattitaitoista ohjausta ja tukea turvallisessa ympäristössä. Asumispalvelu järjestetään yksilöllisesti, huomioimalla asiakkaan tarpeet ja tavoitteet, toimintakyky, voimavarat sekä yksilöllinen elämäntilanne.

Toimintaamme ohjaa yhteinen toimintatapa, MIELI-toipumisorientaatio. MIELI-toipumisorientaation mukaisen toiminnan periaatteita ovat:

**Mahdollistaminen**  
Ilo ja toivo  
Elämän merkityksellisyys  
Liittyminen yhteisöön  
Identiteetti

Ydinajatus on, että asiakkailla on mahdollisuus ja oikeus vaikuttaa omaan elämäänsä niin paljon kuin mahdollista ja saada elää onnellista ja hyvää omannäköistä elämää omilla ehdoillaan. Asiakas määrittelee itse, mitä hyvä elämä, onnellisuus ja kuntoutuminen hänelle tarkoittaa. Palveluiden tavoitteena on edistää ja ylläpitää asiakkaan mahdollisimman itsenäistä selviytymistä arjessa ja tuetaan asiakasta saavuttamaan hänen omia tavoitteitaan.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.



### 3.3. Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaamme ohjaavat Esperin arvot:

#### **On ilo kohdata sinut.**

Vuorovaikutus ja välittäminen ovat työemme perusta. Toisen ihmisen kohtaaminen on meille ilon hetki. Annamme kohtaamiselle aikaa ja olemme aidosti läsnä. Meillä jokainen on arvokas omana itsenään.

Meillä tämä tarkoittaa että katsomme toista ja tilannetta myönteisellä tavalla uteliaana ja kunnioittaen. Kohdatessamme ihmisen kunnioittavasti pyrimme näkemään hänet omana itsenään. Autamme häntä oivaltamaan oman potentiaalinsa ja keskittymään kaikkeen hyvään, mikä hänessä on. Rohkaisemme ja kannustamme häntä kaikin tavoin puheellamme, olemuksellamme ja käytöksellämme — pienillä eleillä, joista toinen voi lukea myötätuntonne ja ystävällisen asenteemme. Kunnioittavan kohtaamisen tunnusmerkkejä ovat arvostus, rehellisyys, avoimuus, oikeudenmukaisuus, eettisyys, tasa-arvo ja yhteiseen hyvään pyrkivä toiminta kaikessa vuorovaikutuksessa. Asumisen aikana asiakkaan itsetuntemusta ja elämänhallintaa vahvistetaan monin eri keinoin. Vapautta päättää omista toimista tuetaan turvallisen ja päihteettömän yhteisön avulla. Ryhmien ja yksilökeskusteluiden sekä yhteisön tuen avulla asiakkaan on mahdollisuus muodostaa käsitys omasta yksilöllisyydestään ja rakentaa sen pohjalta omannäköinen elämä. Asiakas itse asettaa tavoitteet sekä asumiselle, että sen jälkeiselle elämälle ja häntä tuetaan hänen tavoitteissaan

#### **Rehtiys on vahvuutemme.**

Teemme mitä lupaamme. Tuntemme oman alamme ja tiedämme, mihin pystymme. Tekemisemme on läpinäkyvää sekä avointa. Teemme vastuullisia ratkaisuja ja luomme turvallisuutta kaikilla toimintamme tasoilla. Olemme toisiamme varten ja teemme työtä tiiviisti yhdessä.

Meillä tämä tarkoittaa että toimintamme on avointa ja läpinäkyvää. Päätöksenteossa noudatamme yhteisöllisyyden arvoja niin pitkälle kuin se on laadukkaan asiakastyön kannalta mahdollista. Viestintä työyhteisön sisällä on toista kunnioittavaa. Meille rehtiys tarkoittaa myös sitä, että kaikki säännöt yksikön sisällä on perusteltavissa, tämä lisää osaitaan asiakkaiden turvallisuuden tunnetta.

#### **Meissä on rohkeus uudistaa.**

Johdamme tavoitteellisesti ja katsomme rohkeasti eteenpäin. Säännöllinen mittaaminen ohjaa kehittymistämme. Keraamamme osaaminen on voimavaramme, josta olemme ylpeitä. Olemme jokainen erilaisia ja opimme jatkuvasti toisiltamme. Kokeilemme uteliaana uutta ja löydämme yhdessä parhaat tavat toimia.

Meillä tämä tarkoittaa paitsi uusien asioiden kokeilemistä myös lupaa epäonnistua. Haluamme viedä toimintaamme siihen suuntaan, että uskallamme kaikki tehdä ja ehdottaa uusia asioita pelkäämättä epäonnistumista. Meiltä kaikilta vaaditaan rohkeutta luopua sellaisesta, mikä on joskus toiminut hyvin, mutta ei enää palvele tulevaisuuden tarpeita. Tärkeää on löytää uusia reseptejä huomisen onnistumiselle, kestäväällä tavalla. Tiimipalavereissa sovimme yhteisistä hoito- ja ohjaustyön käytännöistä ja pyrimme yhdessä löytämään uusia, asiakaslähtöisiä hoito- ja ohjaustyön keinoja.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.



## 4. Johtamisjärjestelmä

Johtamisen vaikuttavuus varmistetaan johtamisjärjestelmällä, joka kattaa strategian määrittelyn, tavoitteiden asettamisen, toimintasuunnitelmien laatimisen sekä tulosten seurannan ja mittaamisen. Yksikön vastuhenkilö vastaa yksikön toiminnasta yksikön tavoitteiden, toimiluvan sekä tehtäväkuvansa mukaisesti huolehtien:

- asiakkuuksista ja yhteistyöstä eri sidosryhmien kanssa
- asiakkaiden perus- ja palvelutarpeiden mukaisista vaatimuksista, asiakasturvallisuuden toteutumisesta, asiakkaiden tarvitsemasta terveyden- ja sairaanhoidosta sekä yhtiön laatukriteereiden mukaisesta työskentelystä
- vastuuhenkilönä ja työnantajan edustajana yksikön toiminnan organisoimisesta ja toimintaedellytysten turvaamisesta, kuten töiden sujuvuudesta riittävän, osaavan ja hyvinvoivan henkilöstön avulla sekä yksikön talouden reunaehtojen toteutumisesta.

Vastuuhenkilö osallistuu kuukausittaisiin aluetapaamisiin ja keskustelee yksikön toiminnasta ja tavoitteista säännöllisesti työntunten yhteydessä aluepäällikön kanssa. Vastuuhenkilö pitää vuosittain kehityskeskustelut henkilöstölleen. Lisäksi vastuuhenkilö huolehtii yksikköön sovitujen seurantapalaverien pitämisestä sekä niissä määriteltyjen tehtävien hoitamisesta.

Aluepäällikkö tukee vastuuhenkilöä hänen työssään linjavastuiden mukaisesti. Vastuuhenkilön työtä tukevat eri tukitoimintojen asiantuntijat kuten esimerkiksi palveluasiantuntijat, työvuorosunnittelun asiantuntijat, HR-asiantuntijat, työsuhdelakimies, tietosuojavastaava, ICT, laatupäälliköt ja viestintäpäälliköt.

Liiketoimintaohjauksen ja johtoryhmä seuraavat asetettujen tavoitteiden toteutumista sekä vastaavat mahdollisista linjauksista tai lisäohjeista. Espero on sitoutunut laadun seurantaan, ylläpitämiseen ja jatkuvaan kehittämiseen. Laatujärjestelmämme mahdollistaa mittareiden päivittämisen seuraamisen. Laatuindeksiä ja mittareita seurataan organisaation joka tasolla – hallituksesta yksiköiden tiimipalaveriin.

Osana johtamisjärjestelmää jokainen esperiläinen on velvollinen tekemään työnsä huolellisesti hyvää työilmapiiriä edistäen sekä työnantajan antamia ohjeita noudattaen. Tehtäväkuvien lisäksi työskentelyä määrittää yhdessä sovittu "Onnistujan punainen lanka".

### 4.1. Viikkoraportti

Yksikön toimintaa ja tavoitteiden saavuttamista mitataan hyvä hoiva, hyvä elämä, hyvä työ ja hyvä talous -mittareiden avulla. Vastuuhenkilön työtä ohjaavat valitut mittarit. Seuraamme yksikön tilannetta käytössämme olevilla viikko- ja kuukausiraporteilla.

Viikkoraportilla seuraamme toimintakykyarviointien ja palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuutta, asukasaktiiviteettien määrää, poikkeamien käsittelyn ajantasaisuutta sekä asiakaspaikkamäärää. Yksikön viikkoraportit julkaistaan intranetissä viikoittain. Käsittelemme viikkoraportin tiimipalaverissa työntekijöiden kanssa.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

## 5. Riskien hallinta

Esperin toimintaohjeet ovat vähimmäisvaatimus toiminnan sisällölle ja laadulle. Esperin ohjeet perustuvat lakeihin ja asetuksiin sekä suosituksiin ja eettisiin toimintaohjeisiin. Toimintaohjeemme ovat osa riskienhallintaa. Ohjeet löytyvät Esperin intranetistä. Toimintaamme ohjaa Esperin omavalvontaohjelma.



### 5.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja työnjako

Poikkeama, riski, epäkohta, muu ilmoitusvelvollisuus	Tunnistaminen ja ilmoittaminen	Järjestelmä	Vastuu käsittelystä
Poikkeama (asiakasturvallisuus, työturvallisuus ja -suoja, palo- ja toimitilaturvallisuus tai ympäristöturvallisuus)	Yksikön työntekijät	Laatuportti	Yksikön vastuuhenkilö
Lääkinnällisten laitteiden vaaratilanneilmoitukset	Yksikön työntekijät, Yksikön vastuuhenkilö	Laatuportti ja Fimea	Fimea
Vakavat poikkeamat	Yksikön vastuuhenkilö	Laadun ja työsuojelun yhteinen toimintamalli.	Toimintamallin mukaan
Toimintaympäristön riskit	Yksikön työntekijät, Yksikön vastuuhenkilö		Yksikön vastuuhenkilö
Ilmoitus asiakasturvallisuutta oleellisesti vaarantavasta epäkohdasta, vaaratapahtumasta tai muusta lain vastaisesta toiminnasta.	Työntekijät, alihankkija	Laatuportti, asiakastietojärjestelmä	Yksikön vastuuhenkilö, palveluntuottaja, palvelunjärjestäjä
Työn vaarojen ja riskien arviointi (STM)	Yksikön työntekijät	Laatuportti	Yksikön vastuuhenkilö
Väärinkäytökseen tai epäeettiseen toimintaan kohdistuvan epäilyn ilmoittaminen (Whistleblowing)	Yksikön työntekijät, asiakkaat ja sidosryhmät	Whistleblowing Centre	Esperin Whistleblow-tiimi, Aluepäällikkö, työhyvinvointipäällikkö
Selvityspyynnöt	Hyvinvointialue, AVI, Valvira	Laatuportti	Yksikön vastuuhenkilö

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.



Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit	Sisäinen auditoija, ulkoiset auditoijat	Laatuportti	Yksikön vastuuhenkilö
----------------------------------	--	-------------	--------------------------

## 5.2. Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet

Kirjaamme kaikki havaitut poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet Laatuportti-järjestelmään. Kirjaaminen tehdään viipymättä tapahtuman jälkeen ja poikkeaman raportoi sen havainnoinut työntekijä. Poikkeama voi olla mikä tahansa tuotteisiin, toimintatapoihin, -järjestelmiin ja -ympäristöön liittyvä suunnitellusta tai sovitusta poikkeava tapahtuma, joka voi johtaa vaaratapahtumaan. Poikkeamat voivat liittyä esimerkiksi asiakasturvallisuuteen, työturvallisuuteen ja -suojeluun, tietoturvaan ja -suojaan, palo- ja toimitila-, tai ympäristöturvallisuuteen.

Käsitlemme yksikön poikkeamat tiimipalaverissa yksikön vastuuhenkilön tai tiimivastaavan johdolla. Poikkeamat käsitellään mahdollisimman pian ja vähintään kahden kuukauden sisällä. Poikkeaman osalta käymme läpi, mitä tapahtui ja miksi. Arvioimme poikkeamien juurisyitä. Samalla sovimme tapahtuman kokonaisriskin perusteella, mitä korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä tapaukseen liittyen tehdään. Käytämme poikkeamailmoituksia asiakasturvallisuuden ja toiminnan kehittämiseen yksikkö- ja konsernitason tasolla. Seuraamme poikkeamien ajantasaisuutta yksikön viikkoraportilla.

## 5.3. Vakavat poikkeamat

Vakavien poikkeamien selvittäminen on laadun ja työsuojelun yhteinen toimintamalli. Ilmoitamme vakavat poikkeamat suoraan laatujohtajalle tai työhyvinvointipäällikölle. Selvittäminen käynnistetään tarvittaessa poikkeaman vakavuuden arvioimisen jälkeen. Esperillä on vakavien poikkeamien selvitykseen nimetty tutkijaryhmä.

Vakavat poikkeamat voivat liittyä muun muassa ihmishenkeä uhkaaviin tai vaativiin seurauksiin, vakaviin henkilövahinkoihin ja työperäisiin sairauksiin, ulkopuolisiin riskeihin tai toiminnan jatkuvuuden vaarantumiseen. Vakavan poikkeaman selvitys tehdään yksikössä nimettyjen tutkijoiden johdolla poikkeaman kannalta keskeisten henkilöiden kanssa. Käymme yhdessä läpi tapahtumien kulun ja teemme perusteellisen juurisyysanalyysin tunnistetulle poikkeamalle. Yhdessä yksikön vastuuhenkilön ja työntekijöiden kanssa sovimme tarvittaessa korjaavat toimenpiteet ja niiden seurannan.

Vakavien poikkeamien selvitysten avulla annetaan suosituksia ja tarkennetaan Esperin toimintaohjeita. Vakavien poikkeamien selvitysten oppeja hyödynnetään Esperin tasoisesti.

Vakavien poikkeamien koonti käsitellään Esperin hallituksessa kolme kertaa vuodessa. Tästä vastaa laatujohtaja.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.



#### 5.4. Toimintaympäristön riskikartoitus

Teemme vuosittain toimintaympäristön riskikartoituksen yhdessä yksikön työntekijöiden kanssa. Ennakoivalla toiminnalla pyrimme ehkäisemään riskien toteutumista. Suunnittelemme toimintaympäristön tunnistetuille riskeille toimenpiteet ja seuraamme niiden toteutumista yksikön vuosikellon mukaisesti.

Toimintaympäristön riskikartoitus jaetaan neljään kategoriaan: henkilöstöön liittyvät riskit, työmenetelmiin, työtapoihin tai prosesseihin liittyvät riskit, taloudelliset riskit ja asiakkaaseen liittyvät riskit.

Toimintaympäristön riskikartoitus on päivitetty: 1.10.2024

#### 5.5. Työntekijän ilmoitusvelvollisuus (valvontalaki 29 § ja 30 §)

Uuden työntekijän perehdytyksessä käymme läpi valvontalain mukaisen ilmoitusvelvollisuuden sekä menettelyohjeen työntekijän mahdollisesti havaitsemista epäkohdista, epäkohdan uhasta tai muusta lainvastaisesta toiminnasta.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi puutteita asiakasturvallisuudessa, asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantavaa tapahtumaa, vahinkoa tai muuta lainvastaista toimintaa. Epäasiallisella kohtelulla tarkoitetaan asiakkaan epäasiallista kohtamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja/tai yksikön toimintakulttuurista johtuvia, asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa.

Jos työntekijä huomaa tehtävissään tai saa tietoonsa epäkohdan, ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden, hän ilmoittaa asiasta viipymättä yksikön vastuuhenkilölle. Epäkohdasta tehdään poikkeamailmoitus Laatuporttiin ja kirjaukset asiakastietojärjestelmään, jos epäkohtailmoitus koskee asiakasta. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen saatuaan vastuuhenkilö on yhteydessä aluepäällikköön ja ilmoitukseen johtanutta syytä lähdetään korjaamaan välittömästi omavalvonnallisin keinoin. Yksikön tukena ovat Esperin tukifunktiot (esimerkiksi HR, laatu, viestintä, hankinnat, kiinteistö, Tietosuojavastaava) sekä liiketoimintajohto.

Yksikön vastuuhenkilön on ilmoitettava välittömästi asiasta palvelunjärjestäjälle. Palvelunjärjestäjän ja yksikön vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan, ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi, jos omavalvonnalliset menetelmät eivät ole riittäviä. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Yksikön vastuuhenkilön on ilmoitettava tai ilmoituksen tehnyt työntekijä voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa, ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.



## 5.6. Työn vaarojen ja riskien arviointi (STM)

Työn riskien arvioinnilla saadaan kokonaiskuva työpaikan työturvallisuuden tilasta ja kehittämistarpeista. Vaarojen selvittämisen velvoite perustuu työturvallisuuslakiin. Selvittämällä työpaikan vaaratekijät ja arvioimalla riskit varmistetaan turvallinen työympäristö ja terveelliset työolot. Esperissä työn vaarojen ja riskien arviointia toteutetaan hyödyntäen STM:n riskiarviointilomakkeita.

Yksikön vastuhenkilö vastaa siitä, että riskiarviointi on yksikössä tehty, mutta riskiarviointi tehdään yhdessä koko työyhteisön kanssa huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän edustuksensa työskentelyssä. Esperin työsuojeluvaltuutetut ja työsuojelupäälliköt ovat tarvittaessa tukena riskiarvioinnin laadinnassa. Riskiarvioinnissa arvioidaan hallintajärjestelmät ja toimintatavat sekä fyysiset, kemialliset, biologiset vaaratekijät, tapaturman vaarat, fyysinen kuormittuminen ja psykososiaaliset kuormitustekijät. Lisäksi arvioimme erikseen biologisia riskejä aluehallintoviraston suosituksen mukaisesti.

Riskinarviointi tallennetaan sähköiseen muotoon Laatuportti-järjestelmään, josta se on helposti muokattavissa aina tarpeen mukaan. Työn vaarojen ja riskien arviointi päivitetään kerran vuodessa, jotta se on ajan tasalla. Vuoden aikana toteutetaan riskinarvioinnissa sovitut toimenpiteet ja merkitään ne valmis- tilaan sitä mukaa, kun toteutuvat.

STM:n työn vaarojen ja riskien arviointi on tehty: 10.12.2024

## 5.7. Väärinkäytökseen tai epäeettiseen toimintaan kohdistuvan epäilyn ilmoittaminen (Whistleblowing)

Whistleblowing-kanava antaa henkilöstöllemme, asiakkaillemme sekä sidosryhmillemme mahdollisuuden ilmoittaa epäilemistään väärinkäytöksistä tai epäeettisestä toiminnasta.

Kaikki ilmoitukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti. Ilmoituksen voi tehdä täysin nimeettömästi. Ilmoituskanavaa hallinnoi ulkopuolinen yhteistyökumppanimme, WhistleB, Whistleblowing Centre. Järjestelmä ei ole yhteydessä Esperin IT-järjestelmiin eikä se jäljitä tunnistetietoja kuten IP-osoitteita.

## 5.8. Valmiussuunnitelma

Vaurautuminen ja toiminnan jatkuvuuden varmistaminen häiriötilanteissa on tärkeää sekä asiakkaiden että työntekijöiden hyvinvoinnin kannalta. Esperissä on tehty konsernitason valmiussuunnitelma, jonka yleinen osa löytyy Esperin intranetistä.

Esperin valmiussuunnitelma on päivitetty 1.11.2023.

Valmiussuunnitelman lisäksi meillä on yksikkökohtaiset toimintokortit, joissa on tarkemmat toimintaohjeet häiriötilanteisiin, kuten tulipaloon, jakeluhäiriöihin, epidemioihin ja tietojärjestelmien kaatumiseen.

Yksikön toimintokortit on päivitetty: 28.9.2023

## 5.9. Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit

Esperissä asiakasturvallisuutta, laadunhallintaa sekä toimialaa koskevan lainsäädännön mukaista toimintaa arvioidaan auditoinneilla. Auditointeja tehdään sisäisinä ja ulkopuolisen toimijan toimesta. Sisäisistä auditoinneista vastaa sisäisen auditoinnin koulutuksen saaneet auditointijat. Auditointikriteereinä toimii Esperin omat laatutavoitteet sekä toimintaa ohjaava lainsäädäntö.

Ulkoisista auditoinneista vastaa Labquality ja kriteerit tulevat ISO 9001:2015 standardista sekä toimialaa koskevasta lainsäädännöstä.

Yksikköön tehdään auditointi (joko ulkoinen tai sisäinen) kolmen vuoden välein.

Sisäinen auditointi on tehty: 17.4.2023

## 6. Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

**"Asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun, niin että hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta otetaan huomioon sosiaalihuoltoa toteutettaessa."**

### 6.1. Toimintakyvyn ja avuntarpeen arviointi

Hyvinvointialueen vastuhenkilö kartoittaa asiakkaan palvelutarpeen.

Pääosa asiakkaista ohjautuu yksikköömme palvelun järjestäjän ohjaamana. Jokaisella kunnalla on omat arviointikriteerinsä sijoituksen suhteen. Asiakkaan asumisaikana palvelutarpeen arviointia tehdään yhdessä hyvinvointialueen vastuutyöntekijän kanssa. Itsemaksavien asiakkaiden osalta teemme palvelutarpeen arvioinnin yhdessä asiakkaan kanssa.

Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan mm. toimintakykymittarin avulla ja tietoa hyödynnetään asiakaskohtaisen palvelun toteuttamissuunnitelman teossa.

Teemme toimintakykyarvion kuukauden sisällä yksikköön muutosta ja päivitämme sitä puolen vuoden välein tai asiakkaan toimintakyvyn oleellisesti muuttuessa. Asiakkaan nimetty omaohjaaja vastaa toimintakykyarvioinnin laatimisesta. Asiakkaalle kerrotaan arvioinnin teosta. Arviointien ajantasaisuutta seurataan viikoittain viikkoraportilla.

Yksikössämme on käytössä TUVA –toimintakykymittari

Hyödynnämme asiakkaan toimintakykyarvioinnista saatuja tietoja yksilöllisen, tarpeenmukaisen ja tavoitteellisen palvelun toteuttamissuunnitelman laatimisessa.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.



## 6.2. Palvelun toteuttamissuunnitelma

Palvelun toteuttamissuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Toteuttamissuunnitelman lähtökohtana on asiakkaan toiveet, tavoitteet ja tuen tarpeen toteuttaminen. Palvelun toteuttamissuunnitelma on tärkeä työväline, jolla varmistamme, että asiakkaan omat toiveet ja tavoitteet tulevat näkyväksi. Asiakkaan nimetty omaohjaaja vastaa palvelun toteuttamissuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä yhdessä asiakkaan kanssa. Omaohjaaja varmistaa, että toteuttamissuunnitelma on ajantasainen ja päivitetty vähintään 6 kk:n välein. Halutessaan asiakkaalla on mahdollisuus pyytää itselleen tärkeitä henkilöitä mukaan toteuttamissuunnitelman laatimiseen.

Ensimmäinen palvelun toteuttamissuunnitelma laaditaan kuukauden (1 kk) sisällä asiakkaan muutosta. Palvelun toteuttamissuunnitelma päivitetään vähintään kaksi kertaa vuodessa tai asiakkaan voinnin oleellisesti muuttuessa (tai sopimuksen mukaisesti.) Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuutta seurataan viikoittain viikkoraportilla.

Asiakas saa yksilöllisen ja ajantasaisen ohjauksen ja tuen. Henkilökunta tuntee asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmien sisällön. Päivittäinen ohjaustyö ja kirjaaminen perustuvat asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan.

Asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan asiakkaan itsenäistä suoriutumista sekä tuen ja avun tarve. Toteuttamissuunnitelmaan kuvataan asiakkaan osallisuus, asiakkaan mieltymykset ja asiat, joista hän ei pidä sekä vuorovaikutus, itsemääräämisoikeus, voimavarat, vahvuudet, merkitykselliset asiat elämässä, arjen toiminnot, edunvalvonta, terveys, sosiaaliset suhteet ja tavoitteet.

Tavoitteiden toteutumista seurataan arjessa osana päivittäistä kirjaamista ja niiden toteutumista arvioidaan aina palvelun toteuttamissuunnitelman päivittämisen yhteydessä.

## 6.3. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus tarkoittaa jokaisen ihmisen oikeutta määrätä omasta elämästään ja tehdä omia valintoja. Perustuslain mukaan jokaisella ihmisellä on oikeus elämään sekä henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asiakkaan ikä, sairaudet tai toimintakyky eivät poista tai vähennä ihmisen itsemääräämisoikeutta.

Tuemme, vahvistamme ja ylläpidämme asiakkaidemme itsemääräämisoikeutta seuraavilla toimintatavoilla:

- Annamme asiakkaalle mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, esimerkiksi osallistamalla omaan toimintakykyarviointiin ja palvelun toteuttamissuunnitelman laatimiseen.
- Selvitämme asiakkaalle mieluisat ja tärkeät asiat sekä tavat ja tottumukset. Selvitämme näitä asioita kysymällä asiakkaalta itseltään. Tarvittaessa pyrimme selvittämään asiakkaan omia toiveita ja mieltymyksiä hänen läheisiltään, jos hänellä on vaikeuksia itse ilmaista toiveitaan.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.



- Tuemme asiakasta päivittäisissä päätöksissä ja tarjoamme hänelle vaihtoehtoja. Päivittäiset päätökset voivat liittyä esimerkiksi päivärytmiin, pukeutumiseen, ruokailuun, ulkoiluun, harrastuksiin ja vierailijoihin.

Toimimme MIELI-toipumisorientaation mukaisesti ja se näkyy toiminnassamme seuraavissa asioissa: Toipumisorientaatiossa toipuminen nähdään yksilöllisenä ja ainutlaatuisena prosessina. Tarkoituksenamme on asiakaslähtöisesti kehittää asiakkaan omia asenteita, arvoja ja tavoitteita. Toipumisorientaation keskeisiä teemoja Esperillä kuvataan MIELI-mallilla

M= Mahdollistaminen

I= Ilo ja toivo

E= Elämän merkityksellisyys

L= Liittyminen yhteisöön

I= Identiteetti

Oman elämän haltuunotto ja liittyminen yhteisöön mahdollistetaan yksikössämme yhteishoidon periaatteilla. Omaohjaajuus sekä toteuttamisuunnitelman mukainen arki luo asiakkaalle tunteen siitä, että hänelle annetaan mahdollisuus toipua omien ehtojen ja toiveiden mukaan, mikä osaltaan lisää asiakkaalle tunteen oman elämän merkityksellisyydestä. Henkilökunta työskentelee aina niin, että pyrimme luomaan asiakkaalle iloa ja toivoa ja tuemme asiakasta omien tavoitteiden saavuttamisessa. Asiakkaan yksilöllinen kohtaaminen ja ohjaus mahdollistaa asiakkaan oman identiteettin uudelleenrakentamisen.

Uudet työntekijät perehdytetään asiakkaiden itsemääräämisoikeutta tukeviin työmenetelmiin.

## 6.4. Osallisuus

---

**"Arkemme perustuu asiakaslähtöiseen toimintaan. Kannustamme asiakkaita osallistumaan arjen askareisiin ja yhdessäoloon. Huolehdimme osallisuudesta myös silloin, kun asiakkaan itsenäinen ja oma-aloitteinen osallistuminen on heikentynyt."**

### 6.4.1. Asukaskokoukset

Asiakkaamme voivat olla mukana vaikuttamassa yksikön toimintaan osallistumalla asukaskokouksiin. Yksikön elämää ja toimintaa suunnitellaan yhdessä asiakkaiden ja henkilöstön kanssa asukaskokouksissa nousseiden asioiden pohjalta.

Järjestämme asukaskokouksia seuraavalla tavalla: Jokaisena maanantaina asukkaat itse järjestävät asukaskokouksen, ilman henkilökuntaa. Tiistaisin yhteisökokoukseen osallistuu koko yhteisö ja tuolloin asukkaat tuovat esille omat edellisen päivän palaverissa esiin nousseet kehitysideat ja

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.



ajatukset. Yhteisökokouksessa sovimme asiakkaiden ja henkilökunnan kanssa yhteistyössä yhteisöä parhaiten palvelevat säännöt sekä tulevan viikon arjen toiminnot.

#### 6.4.2. Läheistenillat

Järjestämme asiakkaidemme läheisille tapaamisia kahdesti vuodessa. Tapahtumasta tiedotetaan läheisille hyvissä ajoin, vähintään kolme viikkoa ennen tilaisuutta. Pyrimme kuulemaan läheisten toiveita tilaisuuden sisältöä suunniteltaessa.

Yksikössämme on viikottain vierailupäivät ja lisäksi asiakkaat pitävät itsenäisesti yhteyttä omiin läheisverkostoihinsa.

#### 6.4.3. Laatufoorumi

Asiakkaiden läheisistä ja yksiköiden työntekijöistä koostuva Laatufoorumi on osa Esperin laatutyötä. Foorumi on kanava, jonka jäsenet pääsevät vaikuttamaan Esperin ja yksiköiden toiminnan kehittämiseen ja laadun parantamiseen. Laatufoorumin jäsenyys perustuu läheisen tai työntekijän halukkuuteen osallistua toimintaan. Vapautuvista paikoista uutisoidaan Esperin verkkosivuilla ja intranetissä, jolloin halukkailla on mahdollisuus hakea jäsenyyttä. Jäsenyys kestää kaksi vuotta. Laatufoorumin jäsenet löytyvät ulkoisilta verkkosivuiltamme.

### 6.5. Palautteet

Haluamme kehittää toimintaamme ja palautteesta saatava tieto on meille arvokasta. Käsittelemme saadun palautteen yhdessä työntekijöiden kanssa. Hyödynnämme palautetta jatkuvan parantamisen ja kehittämisen perustana yksikön kehittämissuunnitelmassa.

#### 6.5.1. Palautekanavamme ovat:

##### Asiakastyytyväisyyskysely

Toteutamme kaksi kertaa vuodessa asiakastyytyväisyyskyselyn Roidu-sovelluksen avulla. Kyselyyn on mahdollista vastata yksikössä olevalla mobiililaitteella ja vastaaminen on mahdollista joko asiakkaan itsensä toimesta, läheisen tai työntekijän avustamana. Kyselyn tulokset löytyvät reaaliaikaisesti Roidu-portaalista. Lisäksi yksikön verkkosivuille lisätään vastausten keskiarvo.

Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn tulos ja vastaajamäärä: NPS 47 30.09.2024

##### Läheistyytyväisyyskysely

Toteutamme läheistyytyväisyyskyselyn keskitetysti tekstiviestien avulla. Kerran vuodessa asiakastietojärjestelmässä olevalle läheiselle toimitetaan kysely tekstiviestillä. Lisäksi yksiköiden käyttöön on toimitettu QR-koodi, jonka avulla läheinen voi antaa palautetta. Tulokset löytyvät reaaliaikaisesti Roidu-portaalista.

Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn tulos ja vastaajamäärä: Ei vastauksia

##### Kirjallinen ja suullinen palaute

Kirjaamme asukaskokouksissa tai läheisteniloissa saadun palautteen tiimipalaverien muistioihin. Muilla tavoin saapuneet palautteet kirjaamme Laatuportti-järjestelmään. Palautteen antaja voi halutessaan antaa palautteen omalla nimellään tai nimettömänä. Käsittelemme palautteet työntekijöiden kanssa tiimipalaverissa, joista teemme muistion. Sovimme korjaavista ja ennaltaehkäisevistä toimenpiteistä, jotka kirjataan sähköiseen Laatuportti-järjestelmään. Yksikön vastuuhenkilö seuraa toimenpiteiden toteutumista.

#### Hyvinvointialueen palaute

Keräämme kerran vuodessa palautetta hyvinvointialueilta ja käsittelemme sen liiketoiminta-johtoryhmissä.

#### Muistutukset

Jos asiakas on tyytymätön palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun, hän voi tehdä muistutuksen. Yksikön vastuuhenkilö vastaa muistutuksista, kanteluista ja muista valvontapäätöksistä ja varmistaa niistä tiedottamisen yhdessä aluepäällikön kanssa. Varmistamme, että muistutuksen antaja saa kirjallisen vastineen yksikön vastuuhenkilöltä. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on kaksi viikkoa. Tarkemmat ohjeet löytyvät Esperin intranetistä. Käymme yhdessä työntekijöiden kanssa läpi yksikön toimintaa koskevat muistutukset tiimipalaverissa ja laadimme niitä varten korjaavat toimenpiteet, jotka kirjaamme palaverimuistioihin ja seuraamme niiden toteutumista.

Jos asiakas ei ole tyytyväinen muistutuksen vastineeseen, hän voi tehdä kantelun aluehallintovirastolle. Hyvinvointialueen potilas- ja sosiaaliasiavastaava auttaa asiakasta tai hänen edustajaansa muistutuksen ja kantelun tekemisessä sekä neuvoo asiakkaan oikeuksiin ja oikeusturvaan liittyvissä asioissa.

Muistutusten vastaanottaja	Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot ja hänen tarjoamat palvelut:	Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot ja palvelut
<a href="mailto:kirjaamo@espero.fi">kirjaamo@espero.fi</a>	<a href="mailto:sosiaaliasiavastaava@ovph.fi">sosiaaliasiavastaava@ovph.fi</a> Katarina Norrgård 040 507 930  <a href="mailto:potilasasiavastaava@pvph.fi">potilasasiavastaava@pvph.fi</a> Hannele Flöjt, Marjut Meltoranta, Sari Mäkinen 06 218 1080	09 5110 1200

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.



## 7. Palvelun sisällön omavalvonta

### 7.1. Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva aktiivinen arki

Toimimme siten, että asiakkaamme voivat elää omannäköistä, onnellista ja turvallista elämää. Selvitämme, mikä on asiakkaillemme tärkeää ja mahdollistamme hyvinvointiin liittyvät merkitykselliset asiat. Huomioimme yksilöllisesti asiakkaille iloa tuottavat asiat ja kirjaamme ne asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Seuraamme viikkotasolla aktiviteettien toteutumista. Asiakkaat ulkoilevat toiveidensa ja tarpeidensa mukaisesti.

Tuemme asiakkaiden toimintakykyä ja omatoimisuutta päivittäisessä elämässä. Tarjoamme asiakkaillemme ympäristön, jossa he voivat kokea yhteenkuuluvuutta, osallisuutta ja säilyttää toimijuutensa. Asiakkaiden on turvallista liikkua yksikössämme.

Yksikössämme vierailee säännöllisesti Kokkolan ja Pietarsaaren AA-ryhmien jäseniä sekä koirakavereita.

Selvitämme asiakkaan yksilölliset toiveet vapaa-aikaan ja harrastuksiin liittyen osana palvelun toteuttamissuunnitelmaa. Yhdessä asiakkaidemme kanssa suunnittelemme asukaskokouksissa erilaisia tapahtumia ja aktiviteetteja arkeemme.

Yksikkömme aktiivista arkea voi seurata: [instagram-sivuilta espero\\_ventusranta](#)

### 7.2. Terveysten- ja sairaanhoito

Seuraamme asiakkaiden terveydentilaa, vointia ja siinä tapahtuvia muutoksia päivittäin. Teemme asiakkaan vointiin liittyvistä huomioista kirjaukset asiakastietojärjestelmään. Kirjaamme myös asiakkaan oman näkemyksen terveydentilasta ja voinnista.

Teemme terveydentilaan liittyviä mittauksia ja tutkimuksia lääkärin ohjeistuksen ja palvelun toteuttamissuunnitelman mukaisesti ja kirjaamme tiedot asiakkaan tietoihin asiakastietojärjestelmässä. Annamme asiakkaalle ohjausta ja neuvontaa terveydentilan ylläpitämiseen.

Ympäri vuorokautisen asumispalvelun asiakkaat kuuluvat perusterveydenhuollon piiriin.

Kodin työntekijät vastaavat yhdessä asiakkaan kanssa terveyden- ja sairaanhoidon järjestämisestä. Yksikön vastuuhenkilö vastaa yksikön toiminnan kokonaisuudesta.

Välitöntä sairaalahoitoa vaativissa tilanteissa kutsutaan ambulanssi. Mikäli kyseisen asiakkaan kohdalla on olemassa yksilölliset toimintaohjeet sairauskohtausten varalle, toimitaan näiden, lääkärin antamien ohjeiden mukaisesti.

Akuuteissa tilanteissa asiakas siirtyy joko päivystykseen tai hoidetaan saatujen ohjeiden mukaan. Sovitulle läheiselle ilmoitetaan tilanteesta.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.



Suoritamme normaaleja toimenpiteitä, kuten lääkejakelu, verenpaineen ja verensokerin mittaukset ja haavahoidot.

Terveystieteiden käynnistä aiheutuvat kustannukset asiakas maksaa itse. Tuemme ja ohjaamme asiakkaitamme erilaisten riippuvuuksien hoidossa. Jos asiakkaallamme on tarvetta erilaisille seurannoille tai seuloille päihderiippuvuuksiin liittyen, teemme yhteistyötä asiakkaan verkostojen kanssa. Yksikössä emme tee asiakkaillemme testejä (alkoholia veressä, huumeeseula) riippuvuuksien seurantana. Turvallisen lääkehoidon toteuttamiseksi teemme silmämääräisiä havaintoja ja pyrimme keskustelemalla selvittämään, onko asiakas käyttänyt päihitteitä. Jos asiakas on arviomme mukaan päihtynyt, keskustelemme lääkärin kanssa lääkehoidon toteuttamisesta. Keskustelun ja johtopäätökset kirjaamme asiakkaan päivittäisiin kirjauksiin asiakastietojärjestelmässä.

### 7.3. Lääkehoito

Lääkehoitosuunnitelmamme on STM:n Tuvallinen lääkehoito -oppaan mukainen. Lääkehoitosuunnitelmassa linjataan lääkehoidon toteuttamisen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Yksikön lääkehoidon riskit ja suojauskeinot on kuvattu lääkehoitosuunnitelmassa.

Lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan. Lääkäri hyväksyy lääkehoitosuunnitelman allekirjoituksellaan.

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 7.10.2024

Yksikön vastuuhenkilö ja sairaanhoitaja vastaavat yhdessä yksikön työntekijöiden kanssa lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta. Lääkehoitosuunnitelmaan tutustuminen kuuluu jokaisen työntekijän perehdytysohjelmaan. Lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on aina tarvittava perehdytys ja voimassa oleva lääkelupa.

Lääkäri vastaa asiakkaiden lääkemääräyksistä.

Yksikön lääkehoitoon liittyvät erityispiirteet: Espero Ventusranta on 16 - paikkainen ympärivuorokautinen palveluasumisyksikkö mielenterveys- ja päihdekuntoutujille. Ventusranta tarjoaa päihdeettömän ympäristön elämiseen sekä riippuvuuksista kuntoutumiseen täysi-ikäisille kuntoutujille. Yhdessä asukkaan, palvelunostajan sekä Ventusrannan henkilökunnan kanssa asetetaan tavoitteet asumiselle. Asuminen on määräaikaista -asiakkaan tarpeen ja elämäntilanteen mukaan. Palvelunostaja arvio ennen asumisen alkamista asukkaan hoidontarpeen. Asukkaan sijoituessa Ventusrantaan, on tarve hoivalle ympärivuorokautinen. Riippuen asukkaan toimitakyvystä, vo asuminen olla kuukausista jopa vuosia kestävä. Vaihtuvuus on kuitenkin yksikössä suurta, pääsääntöisesti asumisjaksot ovat n 6kk-12kk.

Ventusranta on koti asukkaalleen. Palvelua toteutetaan tehtävään pätevän henkilökunnan tuki-, ohjaus- ja hoitotyöllä. Ventusrannan ympärivuorokautisen asumispalvelun tarkoituksena on vahvistaa asukkaan, jolla on mielenterveys- päihde- tai muu riippuvuus, itsenäistä selviytymistä arjessa. Toiminta-ajatuksena on, että yhteisön sekä omaohjaajan tuella sekä noudattamalla yhteisiä

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.



ja yhdessä sovittuja toimintaohjeita asukkaat tulevat autetuiksi omien voimavarojensa mukaan ja he saavat ne käyttöönsä niin, että heidän elämänlaatunsa on mahdollisimman hyvää ja tasapainoista. Tarkoituksena on vahvistaa asukkaiden itsenäistä selviytymistä arjessa. Omaohjaaja kulkee asukkaan rinnalla koko asumispalvelujakson ajan. Moniammatillisissa tiimeissä arvioidaan, miten asiakasta voidaan tukea parhaalla mahdollisella tavalla. Henkilökunta on koulutettu sosiaali- ja terveysalan perustutkintoon lähihoitaja, lisäksi yksikössä työskentelee sosionomeja, sairaanhoitaja sekä yhteisöpedagogi. Paikalla henkilökunta on ympärivuorokautisesti kolmessa vuorossa. Jokainen työvuorossa oleva, sekä vakituiset että sijaiset, ovat käyneet skhole lääkehoidon peruskoulutuksen, PKV- lääkehoidon sekä mielenterveys- ja päihdelääkehoidon koulutuksen. Kaikki asukkaiden lääkkeet säilytetään lukitussa läakehuoneessa, johon on oma kulunvalvonta. Ainoana poikkeuksena tähän ovat ne lääkkeet, joiden hallussapidosta asiakkaan kanssa on sovittu (Nitrot, astmalääkkeet, insuliinit ja voiteet). Lääkehoidon toteutumista arvioidaan yhdessä perusterveyden huollon lääkärin kanssa säännöllisesti, vähintään 2krt vuodessa. Tapaamisille lähtee pääsääntöisesti mukaan yksikön sairaanhoitaja. Yksikössä ei ole saattohoitoa.

Yksikössä, jossa lääkehoidon toteuttaminen on jokapäiväistä, lääkehoitoa toteuttavat ensisijaisesti lääkehoitoon koulutetut sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt yksikön läakehoitosuunnitelmassa määritellyllä tavalla. Jokaisella lääkehoitoon osallistuvalla työntekijällä tulee olla kirjallinen lääkärin allekirjoittama läakehoitolupa. Jokainen läakehoitoa toteuttava tai siihen osallistuva työntekijä kantaa vastuun omasta toiminnastaan. Läakehoitolupa on toimialakohtainen. Toimialalla suoritettulla läakehoitoluvalla voi osallistua läakehoitoon kaikissa Esperin ja Sagan ko. toimialan yksiköissä. Yksikön esihenkilön tulee aina varmistaa, että työntekijällä on toimialan mukainen läakehoitolupa. Lääkehoidon perehdytys tulee toteutua yksikkökohtaisesti ja lääkehoidon perehdytyskortti tulee löytyä.

Läakeista ja niiden määräämisestä asukkaalle vastaa lääkäri. Lääkehoidon toteuttaja vastaa, että lääkkeet jaetaan ja annetaan määräyksen mukaisesti.

#### 7.4. Ravitsemus



Hyvä ravitsemus on yhteydessä toimintakykyyn ja elämänlaatuun. Huomioimme asiakkaiden ruokailun suunnittelussa ja toteutuksessa toiveiden lisäksi erityisruokavaliot sekä yksilölliset tarpeet. Yksikössämme tarjoillaan ruokasuositusten mukaisia, monipuolisia ja maukkaita aterioita.

Yhteiset ateriamme ovat:

Aamupala	klo: 8:00-8:45 (vkl 9:00-9:45)
Lounas	klo: 11:30-12:00 (vkl 12:00-12:30)
Iltapäiväkahvi	klo: 14:00-14:30
Päivällinen	klo: 16:00-16:30 (vkl 17:00-17:30)

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

Kommentit [HK2]: Tarkka näyttöön läakehoito toteutuu. Miten hyväntoiminen tulee toimintaa, onko loppuasiain dokumentit/muutokset?



Iltapala

klo: 19:30-20:00

Lisäksi tarjoamme asiakkaille yö- ja välipalaa yksilölliset tarpeet huomioiden.

Ruokailuajat ovat liukuvia ja asiakkaiden yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia. Asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon. Tarjoamme kaikilla aterioilla juotavaa ja erityisesti kesäaikana juomaa tarjolla kaikkina aikoina.

Miellyttävien ruokailuhetkien järjestäminen edesauttaa hyvän ravitsemuksen toteutumista. Ruokailuhetkissä tärkeää on yhdessäolo ja kiireettömyys. Kannustamme asiakkaita yhteiseen ruokahetkeen. Asiakashuoneissa ruokailaan erityisestä syystä tai asiakkaan niin toivoessa. Avustamme asiakkaita tarvittaessa ruokailussa.

Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty: 12.9.2024

## 7.5. Suun terveys

Tavoitteenamme on asiakkaidemme puhdas ja kivuton suu. Asiakas puhdistaa päivittäin suunsa ja hampaansa/hammasproteesinsa itse tai ohjaajan avustamana. Asiakkaan suunhoito ja yksilölliset tarpeet on kirjattu palvelun toteuttamissuunnitelmaan.

Puhtaat hampaat ja proteesit ovat keino välttää suun sairauksia. Huonokuntoisen asiakkaan suunhoito on tärkeää ja hellävaraisuutta vaativaa. Suun kuivuudesta aiheutuvat haitat vaikuttavat syömiseen ja yleisesti elämänlaatuun. Olon helpottamiseen tarvitaan säännöllistä suun kostuttamista ja hampaiden, suuontelon ja mahdollisten proteesien puhdistamista peitteistä.

Suun puhdistaminen ja muu suunhoito onnistuvat parhaiten, kun se suunnitellaan yhdessä tutun ohjaajan kanssa. Ohjaamme asiakasta oikeiden välineiden hankkimisessa.

Autamme asiakkaitamme huolehtimaan suun terveydestä. Asiakkaiden suun terveydenhuollon palvelut toteutetaan julkisessa hammashoidossa tai yksityisellä hammaslääkärillä, asiakkaan valinnan mukaan.

## 7.6. Saattohoito

Saattohoitoon kuuluu asiakkaan toiveiden huomioon ottaminen, mahdollisimman hyvä oireiden hoito, lähestyvään kuolemaan valmistaminen sekä asiakkaan läheisten huomiointi ja tukeminen. Kärsimyksen lievitys on saattohoidon päämäärä.

Esperin saattohoito-ohjeistus perustuu STM:n suosituksiin palliatiivisen hoidon ja saattohoidon toteuttamisesta sekä palliatiivisen hoidon ja saattohoidon Käypä hoito -suosituksiin. Saattohoito-opas löytyy Esperin intranetistä. Saattohoitolupauksestamme on tehty kaksi videota. Toinen video on tarkoitettu antamaan tietoa läheisille ja toinen on ohjevideo työntekijöillemme.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.



Yksikössä on nimetty ja koulutettu saattohoitovastaava, jonka tehtävänä on perehdyttää yksikön työntekijöitä sekä kehittää yksikön saattohoitoa yhdessä vastuhenkilön ja muiden työntekijöiden kanssa. Esperin saattohoitovastaavat tapaavat kaksi kertaa vuodessa.

Laadimme asiakkaille tarvittaessa Elämän loppuvaiheen ennakoivan hoitosuunnitelman, joka kokoaa elämän loppuvaiheen hoidon keskeiset asiat yhteen. Suunnitelman tarkoituksena on ennakoita asiakkaan kivun ja muiden fyysisten oireiden hoito sekä asiakkaan ja hänen läheistensä psyykkiset, sosiaaliset ja henkiset tarpeet. Tavoitteena on, että jokainen asiakas saa toiveidensa ja tarpeidensa mukaisen arvokkaan elämän loppuvaiheen.

Kannustamme läheisiä olemaan läsnä ja halutessaan osallistumaan saattohoitoon.

## 7.7. Hygieniakäytännöt

Asiakkaiden yleiskuntoa, ravitsemus- ja mielentilaa seurataan, koska nämä vaikuttavat heidän kykyynsä puolustautua infektioilta. Työntekijän on huolehdittava henkilökohtaisesta hygieniastaan ja terveydestään. Asianmukainen pukeutuminen, jalkineiden, suojaesiliinojen, käsineiden käyttö sekä riittävä käsihygienia ovat tärkeitä.

Käsihygienian lisäksi hygieniaan kuuluu aseptisen työjärjestyksen noudattaminen. Esperin intranetissä on hygieniasuunnitelma.

Tavanomaisten varotoimien tavoitteena on katkaista mikrobien tartuntatiet. Tavanomaisiin varotoimiin kuuluu muun muassa käsihygienia, oikea suojainten käyttö ja eritetahradesinfektio. Tavanomaiset varotoimet ovat perushygieniaa.

Yksikössä on nimetty hygieniayhdyshenkilö. Teemme hyvinvointialueen kanssa yhteistyötä infektioiden torjunnassa.

## 7.8. Puhtaanapito

Puhtaanapito sisältää siivouksen ja pyykkihuollon.

Yksikön puhtaanapidosta vastaa pääosin ulkoinen palveluntuottaja Esperin laatiman palvelukuvauksen mukaisesti. Palvelukuvauksessa on määritelty siivottavat tilat sekä puhtaanapidon laajuus. Puhtaanapitoa täydennetään lisäksi Esperin oman siivoussuunnitelman mukaisesti. Yksikön henkilökunnan vastatessa siivouksesta, noudatetaan yksikössä Esperin laatimaa siivoussuunnitelmaa. Siivoussuunnitelmat sekä puhtaanapidon ohjeistukset löytyvät Esperin intranetistä.

Puhtaanapidon ohjeistukset ovat osa työntekijöiden perehdytystä.

Siivous on järjestetty seuraavasti: L&T siistii sopimuksenmukaisesti viikottain toimitilamme. Mikäli tarvetta suuremmalle siivousyölle, siitä sovimme erikseen L&T kanssa. Päivittäin ja viikoittain asiakkaamme ohjaajien tukemana huolehtivat yleisten tilojen siivoukset ja oman huoneen siivouksen vähintään kerran viikossa. Lauantaisin siistimme ja pesemme yleiset tilat yhdessä, vastualueet jakaen.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.



Pyykkihuolto on järjestetty seuraavasti: Yksikössä jokainen asiakas pesee omat pyykkinsä talon pyykkihuoneessa, jossa on pesukoneet ja kuivausrummut. Asiakkaista valittu pyykkivastaava huolehtii yhdessä henkilökunnan kanssa talon pyykit. Henkiköunta tarvittaessa ohjaa ja avustaa asiakkaita heidän omassa pyykkihuollossa.

### 7.9. Monialainen yhteistyö

Palvelutarpeen arvioimiseksi, asiakkaan palvelun toteuttamiseksi ja kuntoutumisen tukemiseksi teemme monialaista yhteistyötä asiakkaan tarpeiden mukaan. Ohjaamme ja avustamme asiakkaita saavuttamaan kuntoutumisensa kannalta oikeat palvelut ja tukitoimet. Teemme yhdessä asiakkaan kanssa tiivistä yhteistyötä palvelun tilaajan nimeämän omatyöntekijän kanssa.

Teemme yhteistyötä seuraavien tahojen kanssa: Kuntien sosiaalityö, päihde- ja riippuvuuspalvelut, mielenterveyspalvelut, te-palvelut, rikosseuraamuslaitos, perusterveydenhuolto sekä asiakkaiden omat verkostot.

Yhteistyö ja tiedonkulku järjestyy pääasiassa puhelinkeskusteluin, asiakasneuvotteluissa sekä suojatulla sähköpostilla.

## 8. Asiakasturvallisuus

### “Emme tingi turvallisuudesta.”

Toimintaamme ohjaava periaate on “Emme tingi turvallisuudesta”. Asiakasturvallisuus on hyvän ja laadukkaan hoivan perusta. Asiakasturvallisuuteen liittyvät osaavat työntekijät, tilojen ja välineiden asianmukaisuus sekä dokumentoinnin ja tiedonkulun turvallisuus. Edistämme asiakasturvallisuutta riskien arvioinnilla, ehkäisevillä ja korjaavilla toimenpiteillä sekä toiminnan jatkuvalla kehittämisellä. Teemme yhteistyötä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

### 8.1. Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuus selvitys

Pelastussuunnitelmassa kuvaamme, miten rakennusta käytetään turvallisesti ja miten varaudumme vaaratilanteisiin. Painopisteinä pelastussuunnitelmassa ovat onnettomuuksien ennaltaehkäisy ja normaali- sekä poikkeusolojen varautumisjärjestelyt. Pelastussuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarvittaessa. Paloviranomainen määrittelee palotarkastusten välin, johon yksikön vastuuhenkilö kutsuu kiinteistöhuollon mukaan. Työntekijämme on koulutettu toimimaan palo- ja ensiaputilanteissa.

Teemme yhteistyötä Esperin määrittelemän turvallisuusalan yrityksen kanssa, joka tekee Esperin yksikön pelastussuunnitelman. Yksikön vastuuhenkilö päivittää sitä vuoden välein tai tarvittaessa toiminnan tai vastuuhenkilön muuttuessa. Poistumisturvallisuus selvityksen uusiin kohteisiin tekee kiinteistötiimi. Päivityksistä vastaa yksikön vastuuhenkilö. Poistumisturvallisuus selvitys päivitetään kolmen vuoden välein tai tarvittaessa.

Pelastussuunnitelma on päivitetty: 1.9.2024

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.



Poistumisharjoitus on tehty: 23.11.2023

Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty: 24.11.2023

Palotarkastus on toteutunut: 23.11.2023

## 8.2. Turvallisuuskoulutukset

Turvallisuuskoulutuksemme koostuvat paloturvallisuuskoulutuksesta, ensiapukoulutuksesta sekä väkivalta- ja uhkatilanteisiin varautumisesta.

Paloturvallisuuskoulutusten osalta teemme yhteistyötä paikallisten pelastuslaitosten tai Esperin määrittelemän turvallisuusalan yrityksen kanssa. Turvallisuuskävely toteutetaan pienryhmissä vähintään kerran vuodessa. Vastuuhenkilö huolehtii, että turvallisuuskävely toteutuu vuosikellon aikataulun mukaisesti. Tarkoitus on, että kaikki yksikön työntekijät osallistuvat turvallisuuskävelyyhin, joita voidaan tarvittaessa järjestää useampi yksikön koko huomioiden. Turvallisuuskävely ja siihen liittyvä huomioidokumentoidaan Laatuporttiin.

Turvallisuuskävely on pidetty: 24.12.2024

Alkusammutusharjoitus on järjestetty: 21.10.2024

Ensiapukoulutusten osalta hätäensiapukoulutus on tarkoitettu kaikille työntekijöillemme. Lisäksi järjestämme EA1 -tasoista ensiapukoulutusta yksikön tarpeen ja sopimusvelvoitteiden mukaisesti. Koulutus toteutetaan teoriaosuuden osalta oppimisympäristössämme Eskossa ja käytännön harjoitukset toteutetaan alueellisena yhteistyönä joko Esperin sisäisen kouluttajan tai määrittelemämme turvallisuusalan yrityksen toimesta.

Uhka- ja vaaratilannekoulutuksia toteutetaan tarveharkintaisesti ja aina lain edellyttämässä tilanteissa. Yksikön tarve määrittelee koulutuksen laajuuden ja koulutus on mahdollista toteuttaa laajempaan MAPA-koulutuksena tai suppeampana koulutuksena joko sisäisen kouluttajan tai määrittelemämme turvallisuusalan yrityksen toimesta.

## 8.3. Lääkinnälliset laitteet ja tarvikkeet

Asiakasturvallisuuden varmistamiseksi asiakkaiden terveydentilan tutkimisessa, seurannassa ja edistämiseksi käytettävät laitteet ja tarvikkeet ovat toimintakykyisiä ja turvallisia. Laitteita käyttävät osaavat käyttää laitteita valmistajan ohjeiden mukaisesti, jotta asiakasturvallisuus ei vaarannu.

Lääkinnällisten laitteiden perehdytys ja rekisteröinti yksikössämme perustuu lakiin lääkinällisistä laitteista. Työntekijällä, joka käyttää lääkinällistä laitetta, on turvallisen käytön vaatima perehdytys. Uudet työntekijät perehdytetään laitteiden käyttöön osana perehdytysuunnitelmaa. Työntekijän saama perehdytys merkitään Mepco -henkilötietojärjestelmään.

Yksikön vastuuhenkilö vastaa yksikön lääkinällisistä laitteista ja tarvikkeista. Yksikköön on nimetty laitevastaava.

Laittevastaavan tehtäviin kuuluu:

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

- laiterekisterin ylläpito ja päivittäminen
- laitteiden ja välineiden käytön ohjaus ja tuki yksikön työntekijöille
- käyttöohjeiden saatavuuden varmistaminen
- käyttöohjeiden ajantasaisuudesta huolehtiminen
- laiteperehdytys

Lääkinnällisten laitteiden ja tarvikkeiden seurantarjestelmä eli laiterekisteri sisältää tiedot käytössä ja hallinnassa olevista sekä luovutetuista lääkitinnällisistä laitteista. Hoivakalusteet ja niiden huollot hankitaan keskitetysti hoivakalusteiden toimittajalta. Hankimme yksikön muut lääkitinnälliset laitteet ja tarvikkeet Esperin sopimustoimittajalta. Laitteiden toimintakyvyn ja turvallisuuden varmistamiseksi yksikön laitevastaava huolehtii, että laitteet huolletaan valmistajan ohjeiden mukaisesti ja huollot dokumentoidaan laiterekisteriin.

Lääkitinnällisten laitteiden ja tarvikkeiden ammattimaisen käyttäjän velvollisuuksiin kuuluu vaaratilanteista ilmoittaminen. Laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on aina tehtävä ilmoitus Fimealle niin pian kuin mahdollista joko Fimean sivuilla tai Laatuportti-järjestelmässä poikkeamailmoituksen käsittelyn yhteydessä.

## 9. Henkilöstö

### 9.1. Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys



Yksikössä työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu sekä suositusten ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta. Asiakkaan muuttaessa palveluun, hänen palvelutarpeensa on arvioitu.

Yksikön vastuuhenkilö on koulutukseltaan: Sairaanhoidtaja, Jyet

Vastuuhenkilön työaika jakautuu asiakasmäärän mukaan. Vastuuhenkilöllä on laaja apu eri tukifunktioissa, esimerkiksi HR-asiantuntija, työvuoroasiantuntija, laaturapäällikkö, viestintäpäällikkö, rekrytointiasiantuntija ja palveluasiantuntija.

Henkilöstömäärä suhteutetaan aina asiakasmäärään ja heidän toimintakykyynsä.

Yksikkömme henkilöstörakenne ja määrä:

sairaanhoidtaja	1	sosionomi	1
lähihoitaja	5	yhteisöpedagogi	1
keittiötyöntekijä	1		

Lisäksi yksikössämme voi olla opiskelijoita työssäoppimisjaksolla.

Huolehdimme kaikissa tilanteissa, että yksikössä on riittävästi henkilökuntaa.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.



## 9.2. Sijaisten käytön periaatteet

---

Sijaisia käytetään ennakolla tiedossa oleviin ja äkillisiin poissaoloihin.

Noudattaen sijaisten käytön periaatteita pyrimme täyttämään avoimeksi jääneet vuorot ensisijaisesti omilla keikkalaisillamme avaamalla vuorot sijaiset.fi -järjestelmään tai tiedustelemalla yksikön sijaislistalta sopivia henkilöitä.

Yksikössä on sovittu käytännöt sen varalle, jos vastuuhenkilö ei ole paikalla sijaistarpeen yllättäessä. Vastuuhenkilö varmistaa, että yksikkö on tietoinen toimintatavasta näin sattuesssa.

## 9.3. Henkilöstön rekrytointi

---

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlaainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Palkattaessa työntekijöitä otamme huomioon henkilöiden soveltuvuuden ja luotettavuuden. Arvioimme yksikön omia tarpeita henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyen. Tiedotamme työnhakijoita ja työyhteisön työntekijöitä avoimesti rekrytoinneista.

Asiakkaiden tarve, luvat ja sopimukset määrittelevät yksikön rekrytoinnin edellytykset. Vastuuhenkilö tekee esityksen rekrytointitarpeesta, joka hyväksytään pääsääntöisesti yksi yli -periaatteella.

Uusia työpaikkoja tarjoamme ensisijaisesti yksikön omille osa-aikaisille työntekijöille, jonka jälkeen laitamme ne julkiseen hakuun. Rekrytointi-ilmoitukset julkaisemme mol.fi-, Duunitori.fi-, Jobly.fi- ja Esperin intranetissä ja verkkosivuilla. Lisäksi työpaikkailmoituksen mainontaan voimme käyttää sosiaalista mediaa.

Työntekijöiden kelpoisuuden varmistamme Valviran Terhikistä/Suosikista. Vähintään tyydyttävällä tasolla oleva suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito varmistetaan jo hakemuksesta, ensimmäisessä puhelinkeskustelussa ja haastattelussa. Työntekijät toimittavat alkuperäiset tutkinto- ja opintotodistukset nähtäväksi esihenkilölle ennen työsuhteen alkamista. Vastuuhenkilö skannaa todistukset Mepco-henkilötietojärjestelmään. Uusilta työntekijöiltä tarkastetaan rikosrekisteriote valvontalain mukaisesti. Lisäksi edellytämme työntekijältä tartuntatautilain mukaista rokotussuojaa.

Lisätyötarpeen syntyessä noudatamme työsuhtesopimuslain säännöksiä ja tarjoamme lisätyötä jo työsuhteessa oleville yksikön työntekijöille. Keikkalaisia käytämme vain satunnaisiin lyhytaikaisiin sijaisuuksiin. Rekrytoinnissa noudatamme tietosuoja-asetusta, työelämän tietosuojalakea sekä muuta soveltuvaa lainsäädäntöä.

Rekrytoinnissa painotamme työntekijän aiempaa työkokemusta ja soveltuvuutta. Katsomme eduksi mahdolliset alan lisäkoulutukset. Toteutamme työhaastattelut etähaastatteluna tai paikan päällä yksikössä. Käytämme 6 kk koeaikaa.

## 9.4. Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

---

Perehdytämme uudet työntekijät, opiskelijat ja keikkalaiset Esperin oman perehdyttämisohjelman mukaisesti, jonka kuvaus löytyy Esperin intranetistä. Käytämme Esperin perehdytyskorttia



työntekijöiden perehdyttämisessä. Hyödynämme perehdytyksessä Esko-verkko-oppimisympäristöä, jonka sisältö on ajasta ja paikasta riippumatonta.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa veloitetaan työntekijöitä ylläpitämään ammatillista osaamistaan ja työnantajia mahdollistamaan työntekijöiden täydennyskoulutus.

Yksikön vastuuhenkilö kartoittaa työntekijöiden koulutustarpeita, esimerkiksi työntekijöiden kanssa käytyjen kehityskeskustelujen pohjalta ja asiakastarpeista. Työntekijöiden käydyt koulutukset kirjataan Mepco-henkilötietojärjestelmään. Esperissä on konsernitason koulutussuunnitelma, joka on julkaistu Esperin intranetissä.

Esperi järjestää säännöllisesti omia vuosittaisia koulutuksiaan lakisääteisten koulutusten lisäksi. Esperillä on yhteistyösopimuksia eri yhteistyökumppaneiden kanssa, joiden kanssa voidaan räätälöidä koulutuksia erilaisiin tarpeisiin eri puolille Suomea. Yhä useammin koulutukset ovat toteutettavissa etäyhteyksin.

Esperi on määritellyt pakolliset koulutukset, joihin sisältyy myös lakisääteiset koulutukset:

- Lääkehoito
- Hygieniapassi
- Ensiapu ja hätäensiapu
- Paloturvallisuuskoulutus
- Lääkinnällisten laitteiden käyttöperehdytys

Sekä lisäksi Esko –verkko-oppimisympäristön pakolliset koulutukset:

- Tervetuloa taloon – perehdytys
- Tietosuoja 1
- Tietosuoja 2 (vastuuhenkilöille)
- Esihenkilön ajokortti (vastuuhenkilöille)
- Työsuhteen elinkaari (vastuuhenkilöille)

## 9.5. Työhyvinvointi ja työsuojelu

Työhyvinvoinnista ja työsuojelusta huolehtiminen on tärkeä osa yksikön laadukasta toimintaa. Turvallisuus on kivijalkamme. Hyvinvoivat työntekijät ovat tärkeä voimavara ja haluamme työntekijöiden voivan hyvin työssään.

**Henkilöstötyytyväisyys.** Mittaamme henkilöstömme tyytyväisyyttä säännöllisesti. Alkuvuodesta toteutamme laajan kyselyn ja syksyllä Pulssi-kyselyn, joiden tulokset käydään läpi yhdessä tiimien kanssa. Näiden pohjalta laadimme kehittämissuunnitelman omaan työyhteisöömme, joka sisällytetään omavalvontasuunnitelmaan.

**Työyhteisösopimus** on tiimityön ohjaava sopimus, josta ilmenevät yhteisesti sovitut toimintatavat, jotka mahdollistavat toimivan työyhteisön. Yhteisesti sovittujen pelisääntöjen avulla tiimin jäsenet tietävät, mitä odotetaan heiltä ja miten toimia eri tilanteissa. Tiimisopimusta päivitetään säännöllisesti, ja jokainen sitoutuu noudattamaan siinä sovittuja asioita omalta osaltaan.

**Työsuojelu.** Esperillä on yksi yhteinen työsuojelutoimikunta. Esperin työsuojelutoimikunta työskentelee aktiivisesti henkilöstön terveyden, hyvinvoinnin, työkyvyn ja turvallisuuden



parantamiseksi. Työsuojeluvaltuutettujen alueita on yhteensä kuusi ja kullakin alueella on oma työsuojeluvaltuutettu, joka edustaa alueensa työntekijöitä työsuojelutoimikunnassa.

**Varhainen välittäminen ja työkyvyn tuki.** Työkykyjohtamisen tavoitteena on tukea ja ylläpitää jokaisen esperiläisen hyvää työkykyä ja mahdollistaa näin pitkät työurat. Tavoitteenamme on myös ennaltaehkäistä sairautslomia ja ennen-aikaisia eläköitymisiä puuttamalla työkykyriskeihin varhaisessa vaiheessa. Tähän tähtäämme varhaisen välittämisen toimintamallilla, joka sisältää työntekijän huolien puheeksi oton sekä poissaolojen seurannan ja työhönpaluukeskustelun pitkän poissaolon jälkeen. Pidämme myös säännöllisesti yhteyttä pitkäaikaisesti poissaoleviin työntekijöihin, jotta yhteys työpaikkaan säilyy. Työkyvyn tuessa teemme tarvittaessa yhteistyötä työterveyshuollon kanssa.

**Turvallinen työympäristö.** Haluamme turvata työntekijöillemme turvallisen työympäristön. Arvioimme työn vaaroja ja riskejä vuosittain tai tarpeen mukaan (katso lisää osiosta: Riskien hallinta). Suunnittelemme toimenpiteitä, joilla pyrimme ehkäisemään riskejä ja varmistamaan työntekijöiden hyvinvointi. Käsittelemme työsuojeluun ja -turvallisuuteen liittyvät poikkeamat yksikön tiimipalaverissa (katso lisää osiosta: Riskien hallinta). Olemme laatineet ohjeen vakivaltatilanteisiin varautumisen ja yksintyöskentelyn osalta. Ne on julkaistu Esperin intranetissä.

## 10. Toimitilat ja teknologiset ratkaisut

### 10.1. Toimitilat



Asiakkaamme voivat sisustaa huoneensa omilla esineillään, tarvittaessa avustamme heitä sisustamisessa. Omannäköinen huone lisää viihtyisyyttä. Sisustamisessa huomioimme turvallisuustekijät. Asiakkaiden henkilökohtaisia tiloja ei käytetä muuhun tarkoitukseen, vaikka asiakas olisi pitkään poissa. Yhteiset tilat ovat tarkoitettu kaikille asiakkaillemme. Yhteisten tilojen sisustus- ja kalusteratkaisuissa lähtökohtana ovat kodikkuus, turvallisuus ja esteettömyys.

Kuvaus asiakkaan omassa käytössä olevasta tilasta:

Asiakashuoneet ovat yhden hengen huoneita, kooltaan noin 20 m<sup>2</sup>. Huoneissa on oma wc ja suihku. Peruskalusteina huoneessa on sänky, kirjoituspöytä, tuoli, nojatuoli sekä vaatekaapit joista yksi on lukollinen.

Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista:

Talossa on olohuone, ryhmähuoneita, keittiö/ ruokailutila sekä sauna, joita voi käyttää vapaasti talon sääntöjen mukaisesti. Lisäksi talossa on pieni kuntosali sekä pyykkihuone.

Kuvaus piha-alueesta:

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

Talo sijaitsee kauniin metsän laidalla, muutaman kilometrin päässä Kruunupyyn keskustasta. Kesäisin pihassamme asustelee myös kotieläimiä, koska Green Care – luontoavusteinen toiminta on osa meidän kuntoutusmenetelmää.

Asiakkaiden turvallisuuden ja yksityisyyden takaamiseksi ulko-ovet ovat lukittuina.

Kiinteistössä on kiinteistöhuollon palvelukuvaus, jonka tarkoitus on pitää yksikkö käyttö- ja toimintakunnossa ja estää vikojen ilmaantuminen. Kiinteistön korjaustarpeet arvioidaan vuosittain. Kiinteistöhuollon yhteystiedot löytyvät yksiköstä.

## 10.2. Teknologiset ratkaisut

---

Yksikössämme on käytössä seuraavia teknologisia ratkaisuja turvallisuuden lisäämiseksi:

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla.

Perehdytämme työntekijän yksikön turva- ja kutsulaitteiden käyttöön.

Yksikön vastuuhenkilö vastaa yksikön turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta.

Laitetoimittaja ja yhteystiedot:

LOIHDE Trust, Kosilankatu 5, 67700 KOKKOLA

Varmistamme turva- ja kutsulaitteiden toimivuuden seuraavilla tavoilla:

Joka kuukausi testaus

## 10.3. Terveysturvallisuuden mukainen toiminta

---

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista yksiköstä on tehty terveysturvallisuuden mukainen ilmoitus toiminnan alkaessa (vuoden 1994 jälkeen alkanut toiminta). Ilmoituksen perusteella terveysturvallisuusviranomaisen on käsitellyt ilmoituksen ja tehnyt mahdollisesti tarkastuskäynnin. Tarkastuksesta on laadittu pöytäkirja.

Esperille on laadittu terveysturvallisuuden mukainen omavalvontasuunnitelma 12.5.2023.



## 11. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

### 11.1. Asiakastyön kirjaaminen

---

Asiakastyötä kirjataan päivittäin asiakastietojärjestelmään. Kirjaamisvelvollisuus koskee asiakkaan hoitoon osallistuvaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammatillista ja avustavaa henkilöstöä. Asiakasasiakirjoissa käytettävä kieli on selkeää ja ymmärrettävää.

Käytössämme on asiakastietojärjestelmä: DomaCare

Kirjaaminen on osa työntekijöiden perehdytystä. Koulutamme säännöllisesti työntekijöitä hyvään kirjaamiseen. Esperin intranetissä on ohjeet hyvään kirjaamiseen.

Asiakastietojärjestelmään tehdään asiakkaan arjen ja hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen käyttäjätunnus.

Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja asiakasturvallisuuden parantamiseksi. Jokainen työntekijä käsittelee asiakastietoja vain sen verran kuin on tarpeellista.

### 11.2. Asiakastietojen käsittely

---

Työntekijä allekirjoittaa työhön tulovaiheessa salassapitosopimuksen ja sen sisältö käydään hänen kanssaan läpi osana perehdytystä.

Asiakkailla voi olla yksikössä asiakaskansiot, joissa heille tärkeitä tietoja säilytetään. Kansiot säilytetään henkilökunnan lukitussa toimistossa, lukitussa kaapissa.

Palvelusta poistuneista asiakkaista toimitetaan uloskirjausraportit palvelun järjestäjälle arkistoitavaksi. Palvelun järjestäjä ohjeistaa yksikköä tietojen toimittamiseen liittyen.

Palveluun itsenäisesti hakeutuneiden asiakkaiden tiedot arkistoidaan Esperillä. Yksikön vastuuhenkilö ilmoittaa palvelun päättymisestä asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjälle. Pääkäyttäjä arkistoi asiakkaan tiedot. Asiakas voi osoittaa asiakastietoonsa liittyvät kysymykset osoitteeseen [tietosuoja@espero.fi](mailto:tietosuoja@espero.fi)

Asiakkaalla on oikeus saada nähdäkseen hänestä tehtyjä kirjauksia. Ohjaamme asiakasta olemaan yhteydessä palvelun järjestäjään, joka tekee pyynnön asiakirjojen toimittamisesta. Asiakkaan läheisen tietopyynnöt ohjataan palvelunjärjestäjälle.

### 11.3. Tietosuoja ja tietoturva

---

Tietosuoja on osa työntekijän perehdytystä. Työntekijämme käyvät työhön tullessaan ja sen jälkeen kahden vuoden välein suorittamassa tietosuojakoulutuksen Esko-verkko-oppimisympäristössä. Työntekijän suorittama tietosuojakoulutus tallentuu Mepco-henkilötietojärjestelmään.

Opiskelijat saavat rooliaan vastaavat tunnukset asiakastietojärjestelmään ja hänen työssäoppimisohjaajansa perehdyttää hänet asiakastiedon käsittelyyn ja salassapitoon. Ohjaajan tulee vahvistaa opiskelijan tekemät asiakaskirjaukset asiakastietojärjestelmässämme.

Tietosuojaan liittyvät kysymykset voi lähettää sähköpostilla osoitteeseen: [tietosuoja@esperi.fi](mailto:tietosuoja@esperi.fi)

Tietosuojaan liittyviä asioita Esperillä käsittelee tietosuojaryhmä, joka konsultoi ja ohjaa yksiköiden toimintaa tietosuojaan liittyvissä asioissa sekä käsittelee kaikki tietosuojaan liittyvät poikkeamailmoitukset.

Yksikölle on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva tietosuojaseloste. Esperissä on tehty konsernitason tieto- ja kyberturvapolitiikka, jonka yleinen osa löytyy Esperin intranetistä.

Esperin tietoturvasuunnitelma on päivitetty 1.7. 2024. Se ei ole julkinen.

Tietosuojavastaava vastaa henkilökosten suojauksesta ja valvonnasta sekä muusta käyttöturvallisuudesta sekä työntekijöiden koulutuksesta tietosuojaan.

#### Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Esperi Care Oy, Mikko Oikarinen, 0400 946 329, Mannerheimintie 164, 00301 Helsinki.

Sähköposti: [tietosuoja@esperi.fi](mailto:tietosuoja@esperi.fi)

## 12. Kehittämissuunnitelma

Kehittämistarpeemme nousevat liiketoiminnan toimintasuunnitelmasta, riskiarvioinneista, asiakas- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyistä, reklamaatioista, palauteista, poikkeamista, laadun vuosikyselyn ja RAI-arviointien tuloksista.

#### Toiminnassamme todetut kehittämistarpeet:

	Kehittämistarve	Toimenpiteet	Vastuuhenkilö
Hyvä hoiva (RAI, poikkeamat, palaute, riskiarvioinnit, vuosikysely)	Palautekyselyiden tuottaminen riittävän korkealla vastausprosentilla.	Henkilöstön vastuuttaminen kyselyiden tuottamiseksi.	Koko työyhteisö.
Hyvä elämä (asiakastyytyväisyyskysely, RAI, poikkeamat, palaute, vuosikysely)	Kyselyiden tuottaminen ajantasaisesti.	Kehitämme toimintaamme saamamme palautteen perusteella.	Koko työyhteisö.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.



Hyvä työ (henkilöstötyytyväisyys- kysely, turvallisuuskulttuurikysely , poikkeamat, riskiarvioinnit, vuosikysely)	Työnohjaus Laatuportin hyödyntäminen kehittämisessä.	Työnohjauksen anominen Yksikönpäällikkö ja koko HR:itä. Laatupoikkeamien työyhteisö. käsittely tiimipalaverissa.
Hyvä talous (asiakaspaikkamäärä, asiakaspaikkamäärä, hankinnat, vuokratyövoima)	Asiakasmäärän vakiinnuttaminen vuodelle 2025.	Markkinointi, hyvä laatu, Koko työyhteisö. yhteistyö kuntien kanssa.

### 13. Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yksikön vastuhenkilö.

Paikka ja päiväys: [Lisää] *Kruunupyy 10.12.2024*

Allekirjoitus:

*Paulina Hanse*

[Nimenselvennys] *Paulina HANSEN*