



Vastuullisuusraportti 2020

Hyvä talous | Hyvä työ | Hyvä hoiva | Hyvä elämä
– vastuullisesti ja kestävästi



Sisällysluettelo

Me esperiläiset	3
Vuoden 2020 kohokohdat	4
Toimitusjohtajan katsaus	5
Missio, Arvot, Visio & Strategia	6
Hyvä talous	 8
Katsaus vuoden 2020 talouteen	9
Vastuullinen taloudenhoito katsoo tulosta pidemmälle	10
Hyvä työ	 11
Hyvä työ 2020	12
Hyvän työn mittarit	13
Parhaimmat työkaverit ja arvostetuimmat esimiehet	15
Pääluottamusmiesten tervehdys: On aika jättää vanha Esperi taaksemme	17
Hoiva-alan työvoimapula ja rekrytointi	19
Tasa-arvo ja yhdenvertaisuus	21
Hyvä hoiva	 23
Hyvä hoiva 2020	24
Hyvän hoivan mittarit	25
Hoivan laadun kehityshankkeet etenevät	26
Asiakkaiden, henkilöstön sekä kumppanien tietoja käsitellään turvallisesti	28
Laatu on asetettava kaikissa hoivapalvelukilpailutuksissa etusijalle	29
Hyvä elämä	 30
Hyvä elämä 2020	31
Hyvän elämän mahdollistavat tekijät	32
Yhteinen ympäristömme	34
Tavoitteena pienentyvä hiilijalanjälki	35
Tavoitteet 2020 ja niiden toteutuminen	38

Me esperiläiset

Esperi Care -konserni on vuonna 2001 perustettu hoivapalveluja tarjoava yritys. Esperillä on neljä ydinliiketoimintaa, joita ovat **mielenterveyspalvelut**, **kehitysvammapalvelut**, **ikäihmisten palvelut** sekä oman brändinsä omaava **Saga**.

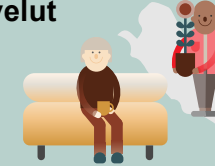
Mielenterveyspalveluihin erikoistuneita yksiköitä on vajaa 50, joissa on asukaspaikkoja noin 1 100. Mielenterveyspalveluihin lasketaan mukaan myös päihdekuntoutujien yksiköt. Kehitysvammapalveluihin erikoistuneita yksiköitä on noin 30, joissa on 600 asukaspaikkaa.

Ikäihmisille tarjotaan tehostettua palveluasumista, palveluasumista ja päivätoimintaa. Asukkaiden ikähaarukka on hyvin korkea, ja usein kunniamme onkin palvella asukkaitamme heidän viimeisinä elinvuosinaan. Asukkaat asuvat meillä keskimäärin kaksi vuotta. Yksiköitä on 120, joissa asukkaita asui vuonna 2020 keskimäärin noin 3 080.

Saga tuottaa yksilöllisiä hoiva-, kuntoutus- ja hyvinvointipalveluita täyden palvelun Saga-palvelutaloissa yksityisasiakkaille. Saga-palvelutaloja on yhteensä 11, joissa asukaspaikkoja on noin 1 200. Sagan asukkaat ovat Esperin asukkaita omatoimisempia ja itsenäisempiä.

Mielenterveyspalvelut

50 yksikköä



1 100 asukaspaikkaa

Kehitysvammapalvelut

30 yksikköä



600 asukaspaikkaa

Ikäihmisten palvelut

120 yksikköä



3 710 asukaspaikkaa

Saga

11 yksikköä



1 200 asukaspaikkaa

Vuonna 2020 liikevaihtomme oli **288,6** milj. euroa



Olemme kumppani yli **200** kunnalle

Työllistämme **5 944** työntekijää

Kotien käyttöaste oli **84 %**

Suomen toiseksi suurin asumispalvelujen tarjoaja: n. **6 600** asukaspaikkaa

Vuoden 2020 kohokohdat

Siirryimme **liiketoimintakohtaiseen toimintamalliin**. Esperi-konsernissa on neljä ydinliiketoimintaa:

- Ikäihmisten palvelut
- Mielenterveyspalvelut
- Kehitysvammapalvelut
- Saga.

Loimme Esperille uuden strategian vuosille 2021–2024 yhdessä henkilöstömme kanssa.

Vuoden 2019 hoivakriisin seurauksena yhtiöömme kohdistuneet viranomaisten valvontatoimenpiteet lopetettiin lokakuussa 2020.

Asiakastyytyvää mittaava **NPS**-suosittelemiseksi oli viime vuonna **55**, mikä on alallamme erinomainen tulos.

Kehitimme koronapandemian keskellä tapoja, miten kotiemme asukkaat ja heidän läheisensä voivat tavata turvallisesti. Näin syntyi Esperin **treffbussi** ja Sagan **treffikontit** ja **treffi-ikkunat**.

Työvuorosuunnittelun helpottamiseksi kehitimme vuoden 2020 aikana Fiksun työvuorosuunnittelu-järjestelmän eli **Fisun**.

Kehitimme Suomen ensimmäisen läheisviestintätyökalun, **OmaEsperin**. Työkalun avulla kotiemme asukkaat ja heidän läheisensä voivat pitää yhteyttä, jakaa kuulumisia tai kuvia sekä viestiä henkilökunnan kanssa kodin arjesta.

Toimitusjohtajan katsaus

Vuosi 2020 oli Esperille suurten muutosten vuosi. Alkuvuodesta saimme uudet omistajat, kun luotonantajamme Danske Bank, Ilmarinen ja SEB käyttivät oikeuttaan siirtää Esperi-konserni omistukseensa. Omistajat ovat sitoutuneet Esperin kehittämiseen kuluvalle strategiakaudella. Tekemämme organisaatiouudistus, jossa eriytimme liiketoimintomme, tukee asukaskohtaista liiketoimintaa ja tuo esille niitä asioita, joita meidän pitää muuttaa voidaksemme palvella asukkaitamme paremmin.

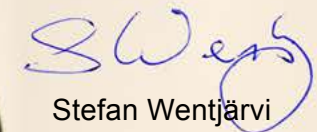
Koko koronapandemian ajan ensisijainen tehtävämme on ollut huolehtia sekä henkilökuntamme että asukkaidemme terveydestä, ja se on ollut meille myös taloudellisesti suuri ponnistus. Jouduimme tekemään raskaan päätöksen ja rajoittamaan omaisten käynntejä kodeissamme keväällä 2020. Samalla kehitimme jatkuvasti keinoja parempaan yhteydenpitoon. Vaikka pandemia jatkuu vielä, voin todeta, että selvisimme viime vuodesta hyvin. Suuri kiitos tästä henkilöstöllemme.

Vaikka koronatilanteen hallinta vei paljon resursseja, emme keskeyttäneet käynnissä olevia tai suunniteltuja kehittämistoimia. Käynnistimme kesällä uuden strategian työstämisen vuosille 2021–2024. Emme pystyneet tapaamaan henkilöstöä

kasvokkain, mutta osallistimme henkilöstöä virtuaalisesti. Voinkin iloisena todeta, että loimme aidosti koko yhtiön yhteisen strategian. Se antaa mahdollisuuden kehittää liiketoimintaamme eri asukastarpeiden mukaisesti.

Vuoden 2019 hoivakriisin seurauksena yhtiöömme kohdistuneet viranomaisten valvontatoimenpiteet lopetettiin lokakuussa 2020. Olemme ottaneet käyttöön meille räätälöidyn työvuorosuunnittelujärjestelmän, jolla hallinnoimme hoitohenkilökunnan määrää ja estämme näin mahdollisesti syntyvät alimitoitustilanteet. Olen erittäin ylpeä, että pystyimme viemään läpi tällaisen projektin hyvin haasteellisena vuonna.

Olen erittäin iloinen, että kehitystyömme alkaa näkyvä asukkaidemme arjessa ja saamamme asukastyytyväisyyskyselyn tulokset ovat olleet erinomaiset. Iso kiitos henkilöstöllemme, joka on venynyt haastavana koronavuonna ja antanut asukkaillemme hyvää, aktiviteettirikasta ja turvallista hoivaa.



Stefan Wentjärvi
toimitusjohtaja,
Esperi-konserni

Missio, Arvot, Visio & Strategia

Yhtiömme uutta strategiaa vuosille 2021–2024 työstettiin syksyn 2020 aikana. Meille oli erittäin tärkeää osallistaa keskusteluun johtoryhmän ja projektiryhmän lisäksi niin suuri määrä henkilöstöä kuin mahdollista. Olemme pyrkineet huomioimaan tiedossa olevat yhteiskunnalliset muutokset, kuten väestön ikääntymisen ja sen aiheuttamat julkisen talouden haasteet.

Strategiamme keskittyy siihen, miten mahdollistamme turvallisen kodin asukkaillemme ja autamme heitä elämään onnellista elämää omilla ehdoillaan. Haluamme, että kodeissamme asuu aktiivisia asukkaita, joilla on mielekäs arki. Asukkaamme ovat erilaisia ja heillä on erilaisia tarpeita.

Meillä on neljä strategista tavoitetta: **Hyvä hoiva, hyvä elämä, hyvä työ ja hyvä talous**. Hyvä asukkaidemme hoiva on perusvaatimus meille kaikille. Hyvä elämä tarkoittaa sitä apua ja tukea, joka auttaa asukkaitamme elämään aktiivista elämää. Jotta nämä kaksi voivat toteutua, tarvitsemme hyviä työntekijöitä. Siksi työyhteisön kehittäminen on yksi strategisista tavoitteistamme.

Hyvä talous mahdollistaa investoinnit liiketoiminnan ja työyhteisömme kehittämiseen. Se tukee tavoitettamme olla työpaikka, jossa on parhaimmat työkaverit tuottamassa asukkaillemme hyvää hoivaa ja hyvää elämää.

**Esperin tehtävä:
Tarjota turvallinen koti
ja auttaa asukkaita
elämään onnellista
elämää omilla
ehdoillaan**

Esperille ja Sagalle on määritelty yhteiset strategiset prioriteetit, jotka ohjaavat päätöksentekoamme ja muistuttavat meitä asioista, joita haluamme kehittää. Tällä matkalla emme tingi turvallisuudesta. Tällä tarkoitamme asukas- ja työturvallisuutta sekä tietoturva.

Esperi on uudessa strategiassaan asettanut vuosittaisia tavoitteita. Matka kohti visioitamme ”Suomen onnellisimmat asukkaat” lähtee työntekijöistämme.

Tavoitteemme on olla yhtiö, jossa on arvostetuimmat esimiehet ja parhaimmat työkaverit.

VISIONME 2024

SUOMEN ONNELLISIMMAT ASUKKAAT

HYVÄ HOIVA,
ELÄMÄ,
TYÖ & TALOUS

SAGA

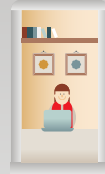
MIELENTERVEYS-
PALVELUT



KEHITYSVAMMA-
PALVELUT



IKÄIHMISTEN
PALVELUT



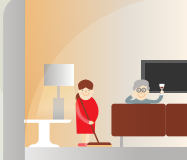
STRATEGISET PRIORITEETIT

MEILLÄ ON
PARHAIMMAT
TYÖKAVERIT

MEILLÄ ON
ARVOSTE-
TUIMMAT
ESIMIEHET

OLEMME ASUKKAIDEN
JA ASIAKKAIDEN
ENSISIJAINEN
VALINTA

RAKENNAMME
EDELLÄ-
KÄVIJYYTTÄ



EMME TINGI TURVALLISUUDESTA

TEHTÄVÄMME ON TARJOTA TURVALLINEN KOTI JA AUTTAA ASUKKAITA ELÄMÄÄN ONNELLISTA ELÄMÄÄ OMILLA EHDOLLAAN

ARVOMME OVAT LÄMMINHENKISYYS, LUOTETTAVUUS, AVOIMUUS, ASIAKASKESKEISYYS & TULOKSELLISUUS

Hyvä talous

Hyvän työn, hyvän hoivan ja hyvän elämän edellytyksenä on vastuullinen talous



Katsaus vuoden 2020 talouteen

Vastuullinen talous tarkoittaa meille toimintamme pitkäjänteistä kehittämistä, strategista laajentamista ja arvon tuottamista kaikille sidosryhmillemme.

Vuosi 2020 oli meille taloudellisesti haastava. Koronapandemian vuoksi henkilöstölle ja asukkaille hankkimamme suojatarvikkeet, kuten maskit, aiheuttivat lisäkustannuksia. Näitä kustannuksia kuntien olisi pitänyt korvata hoiva-alan toimijoille, mutta vuoden 2020 aikana vain harva kunta huolehti velvollisuudestaan. Suurin osa kunnista myös kieltäytyi perusteettomasti korvausten maksamisesta. Koronan takia emme pystyneet ottamaan vastaan lyhytaikaista hoivaa tarvitsevia asukkaita emmekä järjestämään päivätoimintaa. Saga-palvelutaloihin ei pystytty ottamaan uusia asiakkaita ollenkaan koko toukokuun aikana.

Vuonna 2020 käyttökateprosentti oli -6,1 %. Olemme määritelleet 2021–2024 strategiassamme liiketaloudelliseksi tavoitteeksemme nostaa käyttökate 10 %:iin vuoteen 2024 mennessä. Käyttöasteessa eli täytettyjen hoivapaikkojen osuudessa kehitys oli positiivinen. Vuoden 2020 keskimääräinen käyttöaste oli 84 %.

Teimme vuoden aikana monia uudistuksia, jotka auttavat taloutemme kannattavuuden korjaamisessa vuonna 2021. Vuonna 2020 pystyimme nostamaan hoivapalveluiden hintoja tulevissa sopimuksissamme tasolle, joka vastaa nousseita kustannuksia. Organisaatiouudistuksen myötä otimme käyttöön liiketoimintakohtaisen toimintamallin, joka selkeyttää ja jämäköittää eri liiketoimintojamme. Vuonna 2021 meillä on neljä selkeää itsenäisesti johdettua ydinliiketoimintaa. Lakkautimme vuoden aikana useita tappiollisia yksiköitä ja luovuimme yrityskaupoilla kotiin annettavista palveluista sekä lasten ja perheiden palveluista.

Taloutemme on ollut viime vuosina kovassa turbulenssissa, mutta vuoden 2020 aikana järjestelimme toimintamme uudelleen ja olemme nyt entistä valmiimpia ohjaamaan talouttamme kohti Esperi 2024 -tavoitetta: käyttökateen nostaminen 10 %:iin vuoteen 2024 mennessä.

Vastuullinen taloudenhoito katsoo tulosta pidemmälle

Taloudellinen vastuunkantomme ulottuu myös ympäröivään yhteiskuntaan. Liiketoimintamme ei tuota taloudellista arvoa ainoastaan yritykselle itselleen tai omistajilleen, vaan kaikille muillekin toimintaamme osallistuville sidosryhmille.

Vuonna 2020 tuotimme taloudellista arvoa yhteensä noin 236,8 miljoonaa euroa.

Uusi omistusjärjestely loi vakaan pohjan toiminnan kehittämiseksi

Omistusrakenteessamme tapahtui alkuvuodesta 2020 merkittävä muutos, kun luotonantajat käyttivät oikeuttaan siirtää Esperi-konserni omistukseensa. Luotonantajat halusivat tällä järjestelyllä turvata Esperin toiminnan ja kehittämisen, asukkaiden palveluiden jatkumisen sekä kannustavan ja vakaan työympäristön henkilökunnalle.

Omistusjärjestely loi meille vahvan pohjan, johon tukeutuen yhtiön toimintaa alettiin määrätietoisesti kehittää omistajien kanssa yhteisesti sovittujen tavoitteiden mukaisesti. Tänä vuonna emme tuottaneet omistajillemme arvoa, koska toiminta jäi tappiolliseksi. Rahoittajille tuotimme noin 0,5 miljoonaa euroa.

Investoinnit henkilöstön osaamiseen ja riittävyteen

Olemme tehneet vuoden aikana paljon kehittoimia parantaaksemme toiminnan laatua ja henkilöstön hyvinvointia. Asukkaidemme hoivan laatu ja työntekijöidemme hyvinvointi ovat kaikkein tärkeimmät kriteerit arvioitaessa yhtiön tulo- ja laatukehitystä.

Henkilöstölle tuotettu taloudellinen arvo jakautuu palkkoihin ja koulutukseen. Palkkoihin käytettiin 181,3 miljoonaa euroa ja koulutukseen noin 0,5 miljoonaa euroa.

Tarvikkeiden ja palveluiden hankkiminen

Noudatamme hyvää liiketoimintatapaa hankkiesamme materiaaleja hoivayksiköidemme tarpeisiin ja palveluita toimintamme parantamiseen. Toimimme kaikkien toimittajiemme ja alihankkijoidemme kanssa eettisten periaatteidemme mukaisesti eli yhdenvertaisesti, syrjimättömästi ja läpinäkyvästi. Kaikkien hankintojen kautta toimittajillemme tuotettu arvo oli vuonna 2020 noin 54,5 miljoonaa euroa.

Investoinnit kuntiin ja verokädenjälki

Olemme toiminnallamme ylläpitämässä Suomen eri alueiden elinvoimaisuuden kehitystä ja pyrimme rakentamaan pitkäaikaista luottamusta paikallisissa yhteisöissä. Haluamme olla kunnille vakaa ja luotettava yhteistyökumppani. Esperin reaali-investoinnit Suomeen vuonna 2020 olivat 5,2 miljoonaa euroa. Luku ei sisällä Esperin investointeja yritysostoihin. Lisäksi uusien yksiköiden rakennuttamisen kautta syntyi noin 29,5 miljoonan euron investoinnit vuonna 2020.

Vuonna 2020 Esperin vero- ja yhteiskuntakädenjälki oli yhteensä 70,5 miljoonaa euroa. Tästä kokonaisuudesta 8,5 miljoonaa euroa oli yrityksen maksamia veroja eli tuloveroja, kiinteistöveroja, arvonlisäveroja sekä varainsiirtoveroja. Henkilöstön palkoista suoritettavat ennakonpidätykset olivat 27,1 miljoonaa euroa. Muita palkanmaksuun liittyviä maksuja, kuten työnantajan työeläkemaksu, työnantajan työttömyysvakuutusmaksu, tapaturma- ja ryhmähenkivakuutusmaksu sekä työnantajan sairausvakuutusmaksu, kertyi 34,9 miljoonaa euroa.

Hyvä työ

Parhaita työkavereita ja
arvostetuimpia esimiehiä



Hyvä työ 2020

Jotta voimme tarjota asukkaillemme hyvää hoivaa ja hyvää elämää, meillä täytyy olla hyvinvoiva ja työnsä merkitykselliseksi kokeva henkilöstö.

Työkavereilla ja esimiehillä on suuri merkitys sille, millaisena jokainen työntekijä työyhteisönsä kokee. Haluamme tarjota jokaiselle työntekijällemme parhaimmat työkaverit ja arvostetuimmat esimiehet. Työnteon tulee olla turvallista ja viihtyisää sekä osa tasapainoista arkea.

Haluamme tarjota kaikille työntekijöillemme hyvää johtamista, joka mahdollistaa yhteisten tavoitteidemme saavuttamisen. Käymme jatkuvaa keskustelua henkilöstön ja heitä edustavien luottamusmiesten ja työsuojeluvaltuutettujen kanssa, jotta työyhteisömme jatkaa positiivista kehitystään. Lisäksi yhteistyömme työterveys- ja vakuutusyhtiöiden sekä koulutuskumppanien kanssa on arjen hyvinvoinnin kannalta ensiarvoisen tärkeää. Työntekijöidemme hyvinvointi ja asetettujen tavoitteiden saavuttaminen näkyy asukkaillemme hyvänä hoivana ja mahdollistaa heille hyvän elämän. Tässä kehittämistyössä kaikki voittavat.

Hyvän työn mittarit

Seuraamme Hyvän työn kehitystä eNPS:n, työtyytyväisyyden, esimiestyöindeksin, sairauspoissaolojen ja työvoiman vaihtuvuuden avulla.

Työtyytyväisyys

Työtyytyväisyyden mittarina toimiva eNPS (Employee Net Promoter Score) mittaa, miten todennäköisesti työntekijä suosittelisi työnantajaansa muille. eNPS:n tulokset ovat viime vuosina parantuneet, mutta ovat edelleen negatiiviset; arvostelijoita on enemmän kuin suosittelijoita. Tavoitteemme vuodelle 2021 on, että suosittelijoita on enemmän kuin arvostelijoita.

eNPS:n lisäksi teimme henkilöstöpulssin ja kaksi laajempaa henkilöstökyselyä. Tuoreimman kyselyn tuloksissa työnantajan huolehtiminen työntekijöiden hyvinvoinnista, luottamus yrityksen johtoon sekä vastuullinen toiminta asukkaitamme ja yhteistyökumppaneitamme kohtaan nousivat esiin merkkeinä positiivisesta kehityksestä.



NPS (Net Promoter Score) eli **suosittelijoiden nettoarvo** on kansainvälisesti käytetyin mittari, jonka perusteella arvioidaan asiakkaan tyytyväisyyttä saamaansa palveluun.

Arvo perustuu yhteen kysymykseen: ”Asteikolla 1–10, **kuinka todennäköisesti suosittelisit palvelua?**” Vastaaajat, jotka antavat arvon 9 tai 10, määritellään **suosittelijoiksi**. Vastaaajat, jotka antavat arvosanaksi 0–6, ovat **arvostelijoita**. 7 ja 8 ovat **neutraaleja** vastauksia, joita ei huomioida tuloksessa. Esperin NPS-luku on konvertoitu asteikosta 1–5 vuonna 2020. Jatkossa luku lasketaan asteikolla 1–10.

Terveyttä työstä

Tavoitteenamme on tukea ja ylläpitää jokaisen työntekijän hyvää työkykyä sekä ennaltaehkäistä niin sairauslomia kuin ennaltaehkäisiä eläköitymisiäkin. Tässä onnistuaksemme pyrimme ennaltaehkäisemään työkykyriskejä varhaisessa vaiheessa. Merkittävimmät työkykyä heikentävät haasteemme liittyvät tuki- ja liikuntaelinsairauksiin sekä mielenterveyteen.

Meille oleellisimpia työterveyshuollon osa-alueita ovat vaikuttava työkykyjohtaminen, työyhteisöjen hyvinvoinnin tukeminen, hyvinvoiva työntekijä ja työntekijäkokemus. Esimiesten hyvinvointi ja jaksaminen on meille ensiarvoisen tärkeää. Heidän kuormituksensa on viime vuosina kohonnut. Puutuimme tähän muun muassa uuden organisaatorakenteen, tukipalveluiden kehittämisen ja koulutuksen sekä osaamisen kehittämisen avulla. Toimenpiteillämme on ollut positiivinen vaikutus. Työterveyshuollon tekevässä kartoituksessa kävi ilmi, että kuormitus oli vähentynyt edellisvuodesta.

Turvallinen työpaikka

Työturvallisuuskulttuurin kehittäminen vaatii pitkäjänteistä työtä. Kannustamme, tuemme ja ohjaamme päivittäin turvalliseen työskentelyyn. Parhaiten turvallisuutta parannetaan ennaltaehkäisemällä ja varautumalla. Koronan torjunnassa onnistuimme aktiivisella tiedottamisella, koulutuksella sekä tarjoamalla henkilökunnallemme kasvomaskit myös työmatkojen ajaksi. Vuodelle 2021 olemme suunnitelleet työturvallisuuskoulutuskumppanimme kanssa meille räätälöidyn työturvallisuuden koulutuskokonaisuuden.

Arvioimme työturvallisuustyömme vaikuttavuutta työtapaturmien määrällä, vakavuusasteella, tapaturmatyypillä ja -taajuudella. Tyypillisimpiä ovat erilaiset kaatumiset ja putoamiset, fyysinen kuormittuminen ja väkivalta.

Vuonna 2020 palkkasimme työhyvinvointipäällikön kehittämään työhyvinvointia ja työsuojelua aktiivisesti. Uudistimme ja digitalisoimme myös työn vaarojen ja riskien arviointiprosessin, mikä on auttanut kehittämään työturvallisuutta. Jokainen yksikkömme arvioi vähintään vuosittain

omaa turvallisuustilannettaan ja toiminnan riskejä. Laatujärjestelmämme mukaisesti turvallisuuspoikkeamat kirjataan, jotta työturvallisuuden riskit saadaan näkyväksi ja löydetään uusia toimintamalleja tilanteiden ennaltaehkäisemiseksi. Työturvallisuuspoikkeamia vuonna 2020 oli 3 212. Vakavia poikkeamia, joissa toimenpiteet oli aloitettava viivytyksettä, oli yksi prosentti.

	2019	2020
Työtapaturmia	452	521
Korvattavien tapaturmien osuus (%)	86,9	80,2
Vakavien työtapaturmien osuus* (%)	3,8	3,6
Tapaturmataajuus** (kpl/miljoonaa tehtyä työtuntia)	-	47

Työtapaturmien määrä kasvoi, mutta ottaen huomioon toimialan ja vuoden 2020 tilanteen, nousu on ollut maltillista. Eriyisen ilahduttavaa on, että työtapaturmista ilmoitettiin aktiivisesti. Tapaturmien osuus, joista ei ole koitunut korvauksia, on noussut 13 %:sta 20 %:iin. Samoin tapaturmista ilmoittaminen nopeutui merkittävästi: 10 päivän sisällä ilmoitettiin 86 % kaikista korvattavista vahingoista, kun vastaava luku vuonna 2019 oli 77 %. Positiivista on myös, että työkyvyttömyyspäivien määrä väheni 8 % ja niistä maksetut korvaukset laskivat 4 %.

* Vakaviksi työtapaturmiksi luokitellaan 30 päivän poissaoloon johtaneet tapaturmat.

** Tapaturmataajuutta on seurattu vuodesta 2020 alkaen.

Parhaimmat työkaverit ja osaavimmat esimiehet

Jotta voimme olla parhaita työkavereita toisillemme, meillä täytyy olla sujuva arki, hyvää ammattitaitoa sekä mahdollisuus vaikuttaa työpaikkamme kehittämiseen ja omiin työtehtäviin.

Sujuva arki rakentuu hyvästä perehdytyksestä ja ohjauksesta sekä selkeistä työtehtävistä. Hyvällä perehdytyksellä varmistamme sen, että jokainen uusi esperiläinen saa riittävät tiedot ja mahdollisuuden omassa työssä onnistumiseen sekä pääsee osaksi työyhteisöä. Perehdytyksen päävastuu on uuden työntekijän esimiehellä, mutta koko työyhteisöllä on rooli uuden työntekijän perehdyttämisessä ja mukaan ottamisessa.

Hyvään työhön ja työpaikkaan liittyy oleellisesti hyvä johtaminen. Hyvä esimies ohjaa ja tukee, kuuntelee, on kiinnostunut sekä antaa vastuuta ja mahdollisuuden vaikuttaa. Olemme sitoutuneet johtamisen kehittämiseen ja esimiestyön vahvistamiseen.

Tuemme esimiestyön kehittymistä esimiesvalmennuksilla, jotka toteutetaan sisäisesti tai yhteistyössä kumppaneiden kanssa. Vuoden 2020 johtamisen ja kehittämisen -hanke aloitettiin JYET-pilotilla eli johtamisen ja yrittämisen erikoisammattitutkinnolla, johon osallistui 25 yksikönpäällikköä ja -johtajaa.

Toteutimme vuonna 2020 ensimmäistä kertaa sisäisen asiakastyytyväisyyskyselyn, jossa kysyimme esimiehiltä palautetta ja kehitysideoita organisaation tukifunktioiden toimivuudesta. Vuoden lopulla tehdyssä toisessa mittauksessa jokainen tukifunktio sai esimiehiltämme hyvät arviot.

Fisu – fiksumpi työvuorosuunnittelu

Työvuorosuunnittelu on tärkeä osa työntekijöidemme työhyvinvointia. Hoitajan työ on kolmi-vuorotyötä, kellon ympäri, seitsemän päivää viikossa ja 52 viikkoa vuodessa. Esperin kokoi- sessa hoiva-alan yrityksessä työvuorosuunnitte- lulla on tärkeä merkitys, ja sen laadukas toteutu- minen on ensiarvoisen tärkeää.

Työvuorosuunnittelun helpottamiseksi kehitim- me vuoden 2020 aikana Fiksun työvuorosuun- nittelujärjestelmän eli Fisun. Fisu on Esperille suunniteltu tekoälyä hyödyntävä sovellus. Fisu muodostaa työvuorolistat automaattisesti nou- dattaen työaikalakia, työehtosopimuksia, kon- sernin ja yksikön linjauksia sekä työntekijöiden toiveita, mikä lisää listojen luotettavuutta ja sääs- tää esimiesten aikaa. Toukokuussa 2020 Fisua käytti 29 yksikköä ja vuoden loppuun mennessä jo 170 yksikköä.

Jatkossa Fisua kehitetään edelleen muun muas- sa välillisen ja välittömän työn suunnitteluun ja seurantaan. Haluamme koko työsuunnittelupro- sessista, sen toteutumisen seurannasta ja pal- kanmaksusta mahdollisimman sujuvan ja mo- biilin.

Korona muutti koulutussuunnitelmat

Hoitajan ammattitaito kehittyy arjessa yhteis- työssä kollegoiden kanssa, mutta myös lisä- ja täydennyskoulutukset ovat tärkeitä. Syksyllä 2020 kartoitimme kokonaisvaltaisesti liiketoi- mintayksiköiden koulutustarpeita henkilöstö- ja koulutussuunnitelman pohjaksi vuodelle 2021. Kevään 2020 pitkän tähtäimen koulutuksia jou- duttiin siirtämään eteenpäin koronan aiheutta- man työkuorman vuoksi. Erilaista koronaan liit- tyvää informaatiota tuotettiin lähes päivittäin joko tiedotteiden, ohjesääntöjen, opetusvideoiden tai kuivaharjoitusten muodossa.

Vaikka tilanne oli vaikea ja hoitajamme joutuivat kovan paineen alla omaksumaan paljon uutta tietoa, onnistuimme vastaamaan koronan aset- tamiin haasteisiin ja selvisimme vuodessa vähäi- sillä tartuntamäärillä. Henkilöstöllemme aiheutu- nut kuormitus oli koronasta johtuen merkittävä. Olemme erityisen ylpeitä siitä, miten työntekijät ovat onnistuneet sekä koronan ennaltaehkäisyssä että tämän lisäksi jaksaneet tehdä arvokasta hoivatyötä erinomaisen hyvin.

Osallistamisen työkalut Essi ja EsperiCafe

Vuoden 2020 aikana loimme uusia keinoja hen- kilöstön osallistamiseksi yksiköiden ja koko Esperin toiminnan kehittämiseen.

Esperin uusi intranet Essi lanseerattiin helmi- kuussa 2020. Tavoitteena on uutisoida koko henkilöstölle avoimesti ja läpinäkyvästi Esperin ajankohtaisista asioista, kertoa työohjeista hoito- ja hoivatyössä sekä varmistaa, että koulutukset, prosessit ja yhteiset toimintatavat ovat kaikkien saatavilla.

EsperiCafe-konsepti kehitettiin strategiatyömme yhteydessä, sillä halusimme saada henkilös- tön aktiivisesti mukaan luomaan uutta Esperiä. EsperiCafet kokoavat yksikön henkilökunnan yhteen joko virtuaalisesti tai kahvikupin äärel- le keskustelemaan yhteisistä tärkeistä asioista. Keskustelun tulokset jatkojalostetaan ja rapor- toidaan liiketoimintajohdolle. Lopputuloksiin pa- lataan, kun keskustelut on suoritettu kaikissa yksiköissä.

Kevään 2021 aikana EsperiCafeissa avataan arvokeskustelu. Tavoitteenamme on luoda hen- kilöstömme kanssa Esperille uudet arvot, jotka kuvastavat sitä, mitä Esperi on nykypäivänä.

Pääluottamusmiesten tervehdys: On aika jättää vanha Esperi taaksemme

Olemme pitkän muutosmatkan alussa. Tänä vuonna on näkynyt selkeästi, että olemme jo matkalla parempaan. Esperin johto on osoittanut sitoutumisensa yhtiön uudistamiseen. Me kaikki haluamme, että Esperi uudistetaan.

Vuosi 2020 oli käännteentekevä niin meille kuin koko maailmallekin. Alku oli sekavaa, kun uusi tilanne pakotti muutokseen ja uudenlaiseen teknologiaan tottumiseen. Pikkuhiljaa asiat loksahdivat paikoilleen ja arjen rutiini palautui. Organisoituminen liiketoimintakohtaisesti tuntui alussa sekavalta, mutta johtajien uusien roolien ja tehtävien selkeytyessä johtamisesta tuli yhdenmukaisempaa. Fisun käyttöönotto muutti jo sovittuja työvuoroja ja aiheutti siten joillekin harmia, mutta tarkkuus on parantunut ja nyt yksikön johtajilla on enemmän aikaa johtamiseen.

Esperissä työskentely tänään on erilaista kuin ennen. Kanavia, joita pitkin henkilökuntaa kuunnellaan, on enemmän kuin koskaan aiemmin. Henkilökunnan vaihtuvuus on vähentynyt. Vies-

tintä koko yhtiön läpi on avoimempaa kuin ennen. Henkilöstökyselyjen ja -pulssien tulokset käydään yksiköissä yhteisesti läpi, mikä pakottaa yksiköt tarttumaan haasteisiin. Johtajat osaavat kohdata hoitajia paremmin, mikä on tehnyt vuorovaikutuksesta ja mielipiteiden esiintuomisesta helpompaa. Työturvallisuuskulttuuria on vaalittu, mikä on tuottanut monille turvallisuuden tunnetta. Se on näkynyt muun muassa siinä, miten hyvin henkilökunnasta on huolehdittu korona-aikana. Tänään ei tarvitse hävetä, että on Esperillä töissä.

Matkaa on kuitenkin vielä tehtävänä, jotta Esperistä saadaan se vetovoimaisin työpaikka, jossa on parhaat työkaverit ja arvostetuimmat esimiehet. Jokaiselle työntekijälle se oman yksikön työyhteisö, oma työporukka ja omat esimiehet, on koko Esperi. Siksi jokainen työntekijä tulee ottaa johtamisen keskiöön, jokaisen työntekijän vaikuttamismahdollisuuksia parantaa ja huomioida yksilölliset tarpeet.

Alan yleinen työvoimapula ja korona verottavat hoitajien jaksamista. Hoitajistamme täytyy pitää kiinni, jotta urat pitenevät. Kokeneempienkin hoitajien koulutusmahdollisuuksien parantaminen

on tärkeää, kuten oppisopimuskoulutukset ovat olleet tärkeitä hoiva-avustajille. Meillä jokaisella on iso rooli siinä, miten puhumme työstämme, työntajastamme ja hoivatyöstä ylipäättään. Nuoret, jotka harkitsevat vielä uraansa ja kokeenemat, jotka pohtivat uravalintojaan, kuuntelevat meitä. Jotta voimme puhua hyvää, asioiden täytyy tietysti olla kunnossa.

Puhutaan vanhasta ja uudesta Esperistä. Moni kokeneempi hoitaja kantaa painolastia vanhasta Esperistä. Siihen heillä on oikeus. Kannattaa kuitenkin ottaa hyvänä muutoksen merkinä se, että me voimme jo puhua kahdesta eri Esperistä. Se on muutoksen alku. Matka on pitkä, mutta me voimme tehdä sen. Me kaikki haluamme, että Esperi onnistuu. Se vaatii meiltä kaikilta yhteen hiileen puhaltamista. Se, miten me puhumme työstämme, vaikuttaa koko hoiva-alalla työskentelyn mielikuvaan. Se, miten me osallistumme sisäiseen keskusteluun, vaikuttaa siihen, miten meitä johdetaan. Se, miten me teemme työmme, vaikuttaa siihen, millaista hoivaa asukkaat saavat.

Me olemme Esperi. Hyvä hoiva ja hyvä elämä ovat meidän hyvää työtä.

Pääluottamusmiehet

Miira Reitama



Hei, olen Miira ja toimin toisella kaudella JHL:n pääluottamusmiehenä. Luottamusmiehenä olen toiminut jo 10 vuotta. Esperillä olen ollut hoitajana vuodesta 2013.

Ota yhteystietomme ylös!



miira.reitama@esperi.fi

tiina.auvinen@esperi.fi



Tiina Auvinen



Hei, minä olen Tiina, hoitaja ja Sote ry:n pääluottamusmies syksystä 2020. Esperillä olen aloittanut vuonna 2016 ja toiminut luottamusmiehenä siitä asti.

Hoiva-alan työvoimapula ja rekrytointi

Hoiva-alan työvoimatilanne on erittäin haastava. Esperi osallistuu työvoimapulan ratkaisemiseen ja alan vetovoiman lisäämiseen.

Hoiva-alan työvoimapula kasvaa jatkossa entisestään ikääntyvän väestön palveluntarpeen kasvaessa. Työ- ja elinkeinoministeriön vuoden 2020 toimialaraportin mukaan sote-alalle tarvitaan seuraavan 15 vuoden aikana jopa 200 000 uutta työntekijää korvaamaan eläköityminen, kasvava palvelutarve ja hoivan henkilöstömitoituksen nousu.

Lokakuussa vanhuspalvelulakiin voimaan tulleet hoitajamitoitusvaatimukset ja niiden asteittainen kasvu vaatii Esperiltä henkilöstön kasvattamista 300 uudella henkilötyövuodella vuoteen 2023 mennessä. Vuonna 2020 palkkasimme yhteensä 2 163 uutta työntekijää, joista 845 oli vakituisia ja 1 318 määräaikaisia sekä kesäloma- ja vuosilomasijaisia.

Hoivatyön vaativuus on lisääntynyt, kun entistä useampi hoivakodissa asuva iäkäs tarvitsee tehostettua hoitoa.

Sote-alalle tarvitaan seuraavan 15 vuoden aikana jopa 200 000 uutta työntekijää.

Näemme erittäin positiivisena, että hoitajamitotusta nostetaan tehostetussa palveluasumisessa ja toivomme, että vastaava tapahtuisi myös kotihoidossa ja palveluasumisessa. Esperi näkisi myös erittäin myönteisenä, mikäli valtio pystyisi osoittamaan projektirahoitusta niille kunnille, jotka haluavat siirtyä ennenaikaisesti 0,7 hoitajaan asukasta kohti.

➤ Panostamme jatkossa yhä enemmän rekrytointiin ja parhaiden käytäntöjen kehittämiseen, jotta Esperistä tulee entistä houkuttelevampi työnantaja.

Hoiva-avustajan oppisopimusmuotoinen koulutus

Keväällä 2019 aloitimme Espoon Seudun Koulutuskuntayhtymä Omnian kanssa hoiva-avustajien koulutusohjelman kehittämisen.

Viidestätoista ohjelmaan valitusta opiskelijasta viisi valmistui lähihoitajaksi ja kaksi hoiva-avustajaksi vuonna 2020. Kaikki ovat edelleen meillä töissä. Emme ole toistaiseksi suunnitelleet pilotille jatkoa, mutta kartoitamme keinoja, miten voimme osaltamme lisätä hoiva-alalle kouluttamista.

Rekrytoiva koulutus – alanvaihtajien ja työttömien ovi työelämään

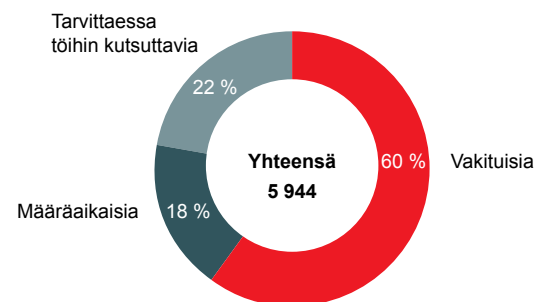
Opetus- ja kulttuuriministeriön lisärahoitusta saava rekrytoiva koulutusmalli tarjoaa erityisesti alanvaihtajille hyvän vaihtoehdon työllistyä uudelle alalle. Viime vuonna Pirkanmaan työvoimatoimiston ja Tampereen aikuiskoulutuskeskuksen kanssa suunnitellun hoiva-alan koulutuskokonaisuuden 22 osallistuneesta 8 valmistui lähihoitajaksi ja 8 hoiva-avustajaksi toukokuussa 2020. Kaikki ovat edelleen töissä Esperillä.

Vuoden 2021 keväällä käynnistetään kaksi rekrytoivaa koulutusta, joiden kautta voi suorittaa joko hoiva-avustajakoulutuksen tai lähihoitajan tutkinnon. Lisäksi syksyille suunnitellaan kolmea koulutusta.

Joustavaa työskentelyä – opiskelijoiden, työttömien ja osatyökykyisten työllistäminen

Opiskelijoiden, kausityöntekijöiden ja tarvittaessa töihin kutsuttavien työntekijöiden avulla saamme kausittaista ja pikaista joustoa työvoimatarpeisiimme. Muun muassa kesäksi rekrytoimme satoja kesätyöntekijöitä koronasta huolimatta.

Työntekijät työsuhdetyypeittäin



Työllistämme vuosittain satoja opiskelijoita ja olemme monelle alan ensimmäinen työpaikka. Tulemme jatkossa lisäämään koulutussopimuspaikkoja sekä tiivistämään oppilaitosyhteistyötä vahvistaaksemme opiskelijoiden sujuvaa työelämään siirtymistä.

Joustavissa työsuhteissa olevat työntekijät ovat tärkeitä yllättävien työvoimatarpeiden täyttämisessä. Esimerkiksi koronapandemian torjunnassa heitä tarvittiin erittäin paljon. Samalla on kuitenkin huolehdittava, että vakituisen ja osa-aikaisen työvoiman suhde pysyy tasapainossa. Olemmekin aktiivisesti tarjonneet koko- ja kausittaisia työsopimuksia tarvittaessa töihin kutsutuille työntekijöillemme.

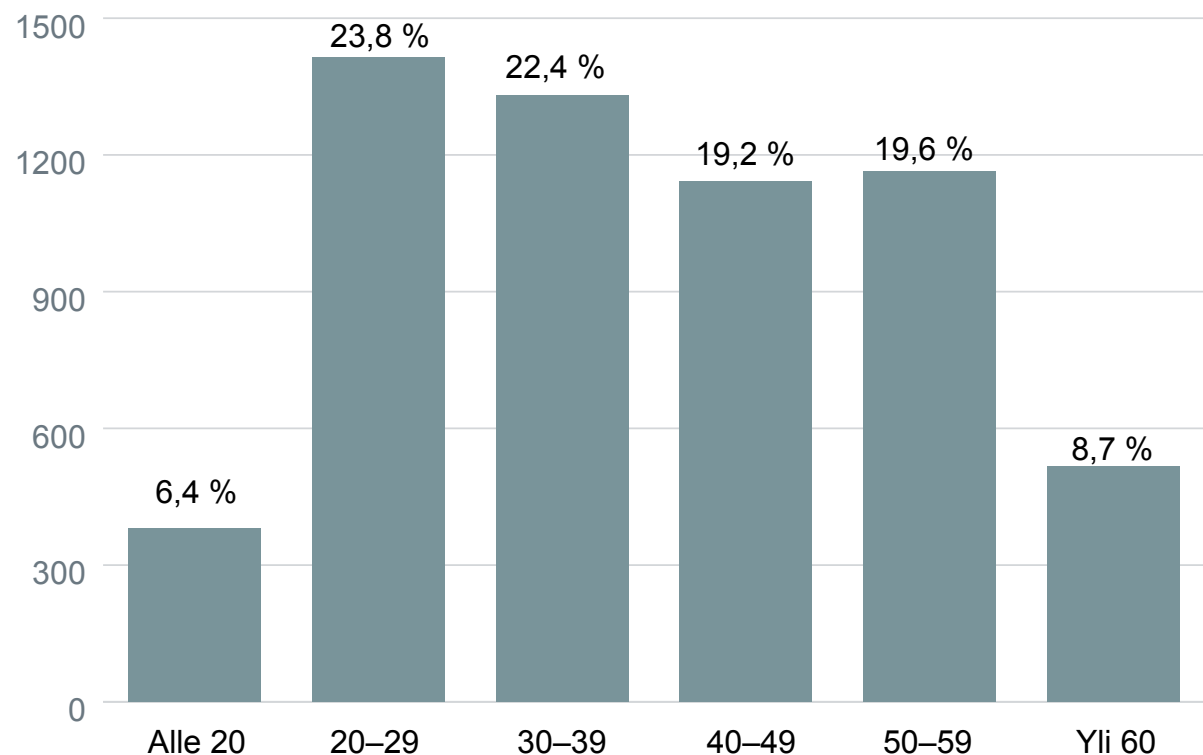
Haluamme tukea erilaista ja eritasoista osaamista sekä työkykyä muun muassa räätälöimällä työsuhteita ja työtehtäviä pitkäaikaistyöttömille sekä osatyökykyisille heidän voimavarojaan ja elämäntilannettaan vastaaviksi. Näemme sen mahdollisuutena vaikeasti työllistyviä henkilöitä löytämään merkityksellisen työn hoiva-alalta. Haluamme tukea ihmisten mahdollisuutta työskennellä heille sopivalla tavalla ja halutessaan jatkaa työskentelyä myös eläkkeellä.

Yhdenvertaisuus ja tasa-arvo

Yhdenvertaisuus ja tasa-arvo Esperillä tarkoittavat sitä, että jokaista työntekijää kohdellaan yhdenvertaisesti ja työyhteisössämme kaikki ovat tasa-arvoisia. Tavoitteenamme on yhdenvertainen, yhteistyökykyinen ja tuloksekas työyhteisö, jossa yhdenvertaisuus on kantava osa Esperin henkilöstöpolitiikkaa, johtamista ja koko organisaation toimintakulttuuria.

Esperin yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon kehittämiseksi ja johtamiseksi yhdistimme vuonna 2020 tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmamme. Suunnitelma pohjautuu Suomen perustus-, työsopimus- ja työturvallisuuslakiin sekä Esperin omiin yhdenvertaisuusperiaatteisiin. Tavoitteemme saavuttaminen edellyttää koko organisaation sitoutumista suunnitelman periaatteiden mukaiseen toimintaan. Jokainen työyhteisön jäsen on velvollinen noudattamaan samoja periaatteita.

Esperin työntekijöiden ikäjakauma (vuotta)



Yhdenvertaisuus Esperillä

Tarkoitamme yhdenvertaisuudella sitä, että ikä, alkuperä, kansalaisuus, kieli, uskonto, vakaus, mielipide, poliittinen toiminta, ammattiyhdistystoiminta, perhesuhteet, terveydentila, vammaisuus, seksuaalinen suuntautuminen tai muu henkilöön liittyvä ominaisuus ei saa olla syrjivä peruste valittaessa henkilöä tehtävään tai koulutukseen tai vaikuttaa hänen mahdollisuuksiin kehittyä urallaan. Syrjintäkielto koskee myös työntekijöiden välistä toimintaa.

Vakituisen henkilöstömme ikä vaihtelee 18 ja 75 vuoden välillä. Keski-ikä on 38,5 vuotta. Lisäksi tarjoamme 15-vuotiaille ja tätä vanhemmille nuorille muun muassa työelämään tutustumisia. Henkilöstöstämme löytyy siis laaja työikäisten edustus. Työtehtävien määrää ja vaatavuutta sovitetaan aina työntekijän kokemukseen ja jaksamiseen.

Henkilöstöstämme 90 % on naisia ja 10 % miehiä. Johtoryhmämme jäsenistä naisia on 30 % ja miehiä 70 %.

Kohtelemme kaikkia työntekijöitä tasa-arvoisesti

Meillä on tasa-arvolakiin perustuva velvollisuus edistää sukupuolten välistä tasa-arvoa työpaikallamme. Tavoitteenamme on varmistaa, että työtehtäviin valitaan osaamiseltaan parhaiten soveltuva henkilö. Työtehtäviin soveltuvuus ei saa suosia toista sukupuolta. Valintakriteerejä määriteltäessä huolehditaan siitä, että kriteerit ovat tasa-arvoiset. Esperillä on käytössä yhtenäinen rekrytointiprosessi, jossa määritellään käytännön toimenpiteet ja vastuut rekrytoinneille. Avoimista työpaikoista tiedotetaan niin sisäisesti kuin ulkoisestikin ja kaikilla on yhtäläinen mahdollisuus tulla valituksi tehtävään sukupuolesta riippumatta, mikäli tehtävässä vaaditut edellytykset ja pätevyudet toteutuvat ja henkilö on tehtävään soveltuva.

Esperissä noudatetaan työehtosopimuksen mukaisia palkkataulukoita. Palkkaus on samassa tehtäväluokassa kaikille sama sukupuolesta riippumatta.

Hyvä hoiva

Kokonaisvaltaista hoivaa
yksilöllisistä lähtökohdista



Hyvä hoiva 2020

Hyvän hoivan, hoidon ja kuntoutuksen palvelut syntyvät asiakkaan kokemuksesta, työntekijöiden osaamisesta, turvallisesta asumisesta ja hyvästä johtamisesta.

Hoivafilosofiamme rakentuvat asiakaskeskeisestä toimintatavasta, henkilöstömme osaamisesta, inhimillisestä ja kuntouttavasta työtteesta sekä aidosta auttamisen halusta. Hyvä hoiva vaatii meiltä tarkkaa, turvallista, tasalaatuista ja sopimuksenmukaista toimintaa.

Palvelumme laatua eivät määrittele ainoastaan me ja asukkaamme, vaan sitä ohjaa myös lain-

säädäntö, terveystieteiden suositukset ja ohjeet. Viranomaisohjeiden ja lainsäädännön määräysten täytyminen on toimintamme ehto. Asukasturvallisuus on toimintamme pohja, josta emme tingi. Niin asukkaat itse, heidän läheisensä sekä kunnat asiakkainamme odottavat, että pidämme asukkaistamme hyvää huolta.

Vuonna 2020 keskityimme työmenetelmiemme parantamiseen ja tiedolla johtamisen välineiden kehittämiseen. Tarvitsemme tietoa laadun kehityksestä, jotta voimme edelleen parantaa toimintaamme. Turvallinen koti -mittaristo antaa kokonaisvaltaista tietoa esimiestyöskentelyn tueksi. Vuonna 2021 jatkamme mittarin pilotointia ja jalkauttamista, jotta esimiehillä on mahdollisuus ennakoida ja johtaa toimintaa yksiköissä.

Esperillä on ISO 9001:2015:n mukainen laatujärjestelmä, joka auditoidaan ulkoisen tahon toimesta säännöllisesti sekä yksiköissämme että konsernissämme. Kevään 2019 hoivakriisin seurauksena akkreditoitu sertifioija tarkasti sertifiointimme edellytykset. Tarkastuksen tuloksena sertifikaatin voimassaolo jatkui keskeytyksettä.

Hyvän hoivan mittarit

Hyvää hoivaa mitataan viikoittain **laatuindeksiin perustuvilla neljällä mittarilla**, joita ovat

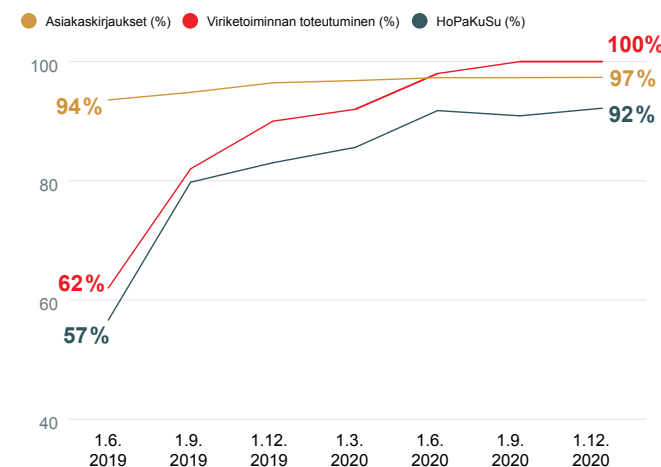
- 1) asukkaan asiakirjojen päivittäiskirjaaminen,
- 2) asukkaan aktiviteettien määrä,
- 3) hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmien ajantasaisuus (HoPaKusut) sekä
- 4) poikkeamien käsittelyprosessin toteutuminen sovitusajassa.

Poikkeamia arvioidaan aiheen ja mahdollisten seurausten merkittävyyden ja todennäköisyyden perusteella osana turvallisuuskulttuuriamme. Merkittäväksi poikkeamaksi määritellään riskit, jotka pitkällä aikavälillä saattaisivat johtaa asukkaan terveydelliseen haittaan.

Vuonna 2020 uudistimme ja yhtenäistimme sisäisiä poikkeamien havainnoinnin ja raportoinnin koulutusohjelmiamme kaikissa yksiköissä. Näiden ansiosta poikkeamien raportointi ja käsittely parantuivat merkittävästi. Poikkeamia ei käsitellä vain poikkeamina, vaan niistä voidaan ammentaa keinoja ja toimintamalleja, joiden avulla poikkeamia voidaan ennaltaehkäistä. Raportointimenetelmien kehittämistä ja jalkauttamista jatketaan edelleen vuonna 2021.

Suunta vuonna 2020 oli oikea, sillä merkittäviä poikkeamia oli 20,5/1 000 asukasta kohti, kun edellisvuonna vastaava luku oli 38,5 / 1 000 asukasta kohti. **Tavoitteemme vuodelle 2021 on, että merkittäviä auditointipoikkeamia olisi alle 17/1 000 asukasta kohti.**

Hoivan laadun mittarit



Koronapandemian torjuntaan tartuttiin välittömästi ja tehokkaasti

Vuoden 2020 haasteista suurin niin meille kuten muillekin sote-toimijoille on ollut koronapandemia. Suurin osa asukkaistamme kuuluu koronan riskiryhmään. Ryhdyimme välittömiin toimenpiteisiin asukkaidemme turvallisuuden takaamiseksi ja pandemian torjumiseksi.

Tiedotimme lähes päivittäin henkilökuntaamme koronalta suojautumisesta ja turvallisista toimintatavoista. Järjestimme koko henkilökunnallemme kangaskasvomaskit työmatkaliikenteeseen, jotta he olisivat suojattuja julkisessa liikenteessä. Samalla näytimme esimerkkiä siitä, että virukselta suojautuminen tulee ottaa vakavasti myös työajan ulkopuolella.

➤ Koronavirustartunnat ovat olleet yksiköissämme yksittäisiä ja vain hyvin pieni osuus on tarttunut henkilökunnan ja asukkaiden välillä.

Hoivan laadun kehityshankkeet etenivät

Vuonna 2019 aloitimme 7 laatuhankeita, joiden tavoitteena oli mittava hoivan laadun parantaminen. Vuonna 2020 jatkoimme kaikkia hankkeita ja niiden kehittämistä. Vuoden 2021 merkittävimmät strategiset hankkeet ovat vuonna 2020 valmistuneen Esperin yhtenäistetyn saattohoidon ohjeistuksen ja toimintamallin jalkautus, Fimean lanseeraaman uuden turvallisen lääkehoidon oppaan käyttöönotto, joka on suuri lääkehoidon kehityshanke, ja Kelan Kanta-palvelujen käyttöönoton valmistelu.

Laatumittaristo ja seuranta

Vuonna 2019 aloitimme laatuindeksin kehittämisen. Laatuindeksillä voimme seurata asiakkaidemme hoivan laatua neljästä eri näkökulmasta: **asiakastyytyväisyyden, henkilöstötyytyväisyyden, hoivan laadun ja vaikuttavuuden** sekä **tuloksellisuuden** kautta. Tuloksena syntyi Turvallinen koti -mittaristo, jonka tavoite on auttaa esimiehiämme kokonaisvaltaisella tiedolla johtamisessa, parantamaan ja kehittämään toimintaa sekä ennaltaehkäisemään ongelmatilanteita visualisoimalla ilmiötä ja niiden keskeisimpiä juurisyytä.

Vuoden 2021 keväällä aloitettiin mittarin pilotti ja jalkauttaminen. Tavoite on, että mittaristo on käytössä vuoden loppuun mennessä.

Ulkoisen Laaturyhmä ja Laatufoorumi

Vuonna 2019 muodostettu, riippumattomista asiantuntijoista koostuva Laaturyhmä sai arviointityönsä valmiiksi alkuvuodesta 2020 ja esiteli raporttinsa kehitystoimenpiteistä Helsingissä 23.1. järjestetyssä Huomisen hoiva -seminaarissa.

Laatufoorumi, jonka tavoite on osallistaa asukkaiden läheisiä ja henkilöstöä asukkaiden hoidon laadun kehittämiseen, kokoontui tänä vuonna neljästi. Laatufoorumilla käytyjen keskusteluiden pohjalta kehitettiin läheisen opas ja läheisviestintäsovellus **OmaEsperi**.

Whistleblowing-kanava

Tammikuussa 2019 loimme niin sanotun whistleblowing-kanavan, jonka avulla työntekijät, asiakkaat ja sidosryhmät voivat ilmoittaa puutteista toiminnassamme anonyymisti. Whistleblowing-kanavamme on tuottanut ulkopuolinen palveluntarjoaja, ja kanava on ensi vuoden lopussa voimaantulevan EU:n whistleblowing-direktiivin vaatimusten mukainen.

156



87

Vuoden 2020 aikana ilmiantokanavaan tuli **87** ilmoitusta, kun vuonna 2019 ilmoituksia tuli 156 kappaletta. Ilmoituksiin **vastattiin keskimäärin kuudessa päivässä ja kaikkiin ilmoituksiin kuukauden sisällä.**

Sidosryhmäraportointi

Vuoden 2019 hoivakriisi lisäsi ymmärrystämme tiedon avoimuuden ja läpinäkyvyyden tarpeellisuudesta.

Yksikkökohtaisen laatudatan julkaisu verkkosivuillamme oli yksi vuoden 2019 raportissa asettamamme tavoite. Jouduimme siirtämään tavoitteen toteutusta, koska mittariston kehitys oli vuonna 2020 vielä kesken. Tavoitteemme on julkaista aineistoa vuosittain konsernitasolla ja kehittää sisäisiä raportointimenetelmiä niin, että vuonna 2024 yksikkökohtaista laatudataa on avoimesti saatavilla.

Päivitetty laadun koulutussuunnitelma ja ohjeistus

Määrittelemme vuosittain yksiköiden laatuun liittyvät tavoitteet. Joka kuukausi järjestämme koulutuksia joltakin osa-alueelta. Koulutukset on ankkuroitu yksikköjen esimiehen vuosikelloon, ja korona-aikaan virtuaalikoulutukset ovat olleet suosiossa. Laatufunktio järjestää säännöllisesti perehdytystä eri yksiköille heidän tarpeisiinsa.

Laatufunktio tärkeä kumppani

Vuoden 2020 aikana jokaiselle liiketoiminta-alueelle nimettiin omat laatupäälliköt. Laatufunktio toimii matriisissa tukiyksikkönä sekä liiketoiminnoille ja niiden erillisille yksiköille että muille tukifunktioille.

Kansalliset laaturahankkeet

Sosiaalihuollon kansallisia indikaattoreita ei vielä ole, mutta osallistumme aktiivisesti valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminta (VN TEAS) -hankkeeseen. Hankkeen tavoitteena on tutkimus- ja selvitystietoon perustuen kehittää ja pilotoida potilas- ja asiakasturvallisuuden kokonaisvaltaisen seurannan malli sekä laatia ehdotus potilas- ja asiakasturvallisuuden mittaamisen ja arvioinnin minimistandardeista, joita voisi soveltaa sekä kansallisesti että yksittäisissä toimintayksiköissä. Tavoitteenamme on edistää hanketta sosiaalihuollon osalta, jotta hyvä työ, hyvä hoiva ja hyvä elämä voivat toteutua tasapuolisesti ja läpinäkyvästi toimijasta riippumatta.

Asiakkaiden, henkilöstön sekä kumppanien tietoja käsitellään turvallisesti

Toimintamme edellyttää henkilötietojen keräämistä, käsittelyä sekä niiden säilyttämistä henkilökunnan saavutettavissa. Siten tietoturva on meille erittäin tärkeää. Tietosuojakäytäntömme kattavat asiakkaat, henkilöstön sekä muut yhtiön sidosryhmät. Tietosuojatyö ja tietosuojarakenteiden kehittäminen on jatkuva prosessi, jota seurataan konsernin johtoryhmätasolla.

Tietosuojaan liittyvät velvoitteet ja prosessit on kuvattu Esperin tietosuojakäytännössä. Lakisääteinen vaikutusten arviointi päivitetään ja tietosuojariskejä arvioidaan säännöllisesti. Laatu- ja järjestelmän avulla saadaan ajantasaista tietoa tietosuojariskeistä sekä voidaan arvioida mahdollisia tietosuojaloukkauksia. Tietosuojaryhmä arvioi mahdollisten poikkeamien tietosuojariskejä ja niiden ehkäisemisen toimenpiteitä lyhyellä ja pitkällä aikavälillä sekä kehittää tietosuojaan liittyvää toimintaa jatkuvasti. Erityisesti huomiota kiinnitettiin tietosuojapoikkeamien tunnistamiseen, oikeanlaiseen tekemiseen sekä analysointiin toiminnan parantamiseksi.

Tietoturva- ja tietosuojapoikkeamia tehtiin vuonna 2020 yhteensä 98 kappaletta. Kuudessa tapauksessa oli tarve välittömiin toimenpiteisiin jäännösriskien minimoimiseksi. Tällainen tilanne syntyi esimerkiksi, kun järjestelmässä oli väärät käyttöoikeudet tai asukkaan kuulumiset lähetettiin erehdyksessä useammalle omaiselle ja henkilöihin otettiin yhteyttä kertoen tapahtuneesta. Tietosuojavaltuutetun toimistolle ilmoitettiin kahdesta tapauksesta.

Suurin osa tapauksista on kehittämis ehdotuksia tai läheltä piti -tilanteita, mitkä eivät tosiasiallisesti ole johtaneet henkilöiden tietosuojan vaarantumiseen. Tällaisia tilanteita on syntynyt, kun esimerkiksi toimiston ovi on jäänyt auki ja sisällä on ollut henkilötietoja sisältäviä papereita tai on käytetty omaa puhelinta työpuhelimien sijaan. Tietoturva- ja tietosuojapoikkeamien ilmoituksemäärämme kertoo, että suhtaudumme läheltä piti -tilanteisiin ja poikkeamiin vakavasti ja ilmoituskynnyksemme on matala.

Vuonna 2020 jatkoimme tietosuojakoulutusten järjestämistä kehittääksemme hoiva- ja asiakastyössä työskentelevän henkilöstön tietosuojasaamista. Ensimmäinen tietosuojakoulutus on osa jokaisen työntekijän perehdytystä, minkä lisäksi esimiesten osaamista täydennetään sekä uusille esimiehille tarkoitetuissa että pidempään esimiesasemassa toimineiden kertauskoulutuksissa.

Keväällä 2020 ulko- ja sisäverkon tietoturvatarkastuksen suoritti Suomen johtava terveys- ja sosiaalipalvelualan järjestelmien auditoija. Lisäksi teetimme ulkoisen kumppanin toimesta tietoliikenteen tietoturvatarkastuksen asukastietojärjestelmäämme. Syyskuussa 2020 Esperissä käytiin ulkopuolisen auditoijan toimesta läpi tietosuojan kehittämiskohteet. Tietosuojaryhmä on vuoden 2020 aikana laajentanut kokoonpanoan ja kokoontumistahti nostettiin kerran kuussa tapahtuvaksi aiemman 4 kertaa vuodessa sijasta.

Laatu on asetettava kaikissa hoivapalvelukilpailutuksissa etusijalle

Kun ikäihmisten hoivapalvelujen laadusta herää yhteiskunnallista keskustelua, yksityiset hoivapalvelujen tarjoajat joutuvat usein arvostelun kohteeksi. Osin oikeutetusti. Julkisessa keskustelussa on kuitenkin jäänyt taka-alalle se epäkohta, millaisin eväin yksityinen ja julkinen puoli hoivaa lähtökohtaisesti tarjoavat.

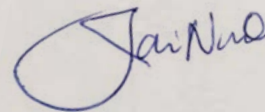
Hoivapalveluita kilpailutetaan usein pelkästään halvimalla hinnalla tai jopa ennakkoon määritellyllä kustannuskatolla. Sopimuksia, joissa hoitoisuuden muutoksia ei huomioida, on runsaasti.

Hoiva-ala tarvitsee kilpailutuksiin ja muihin palveluostoihin selkeät yhteiset säännöt ja raamit, joiden tarkoituksena on parantaa palveluiden laatua. Hintojen alas ajaminen vaikeuttaa palveluiden tuottamista riittävällä laadulla riippumatta siitä, onko tuottaja yksityinen vai julkinen taho.

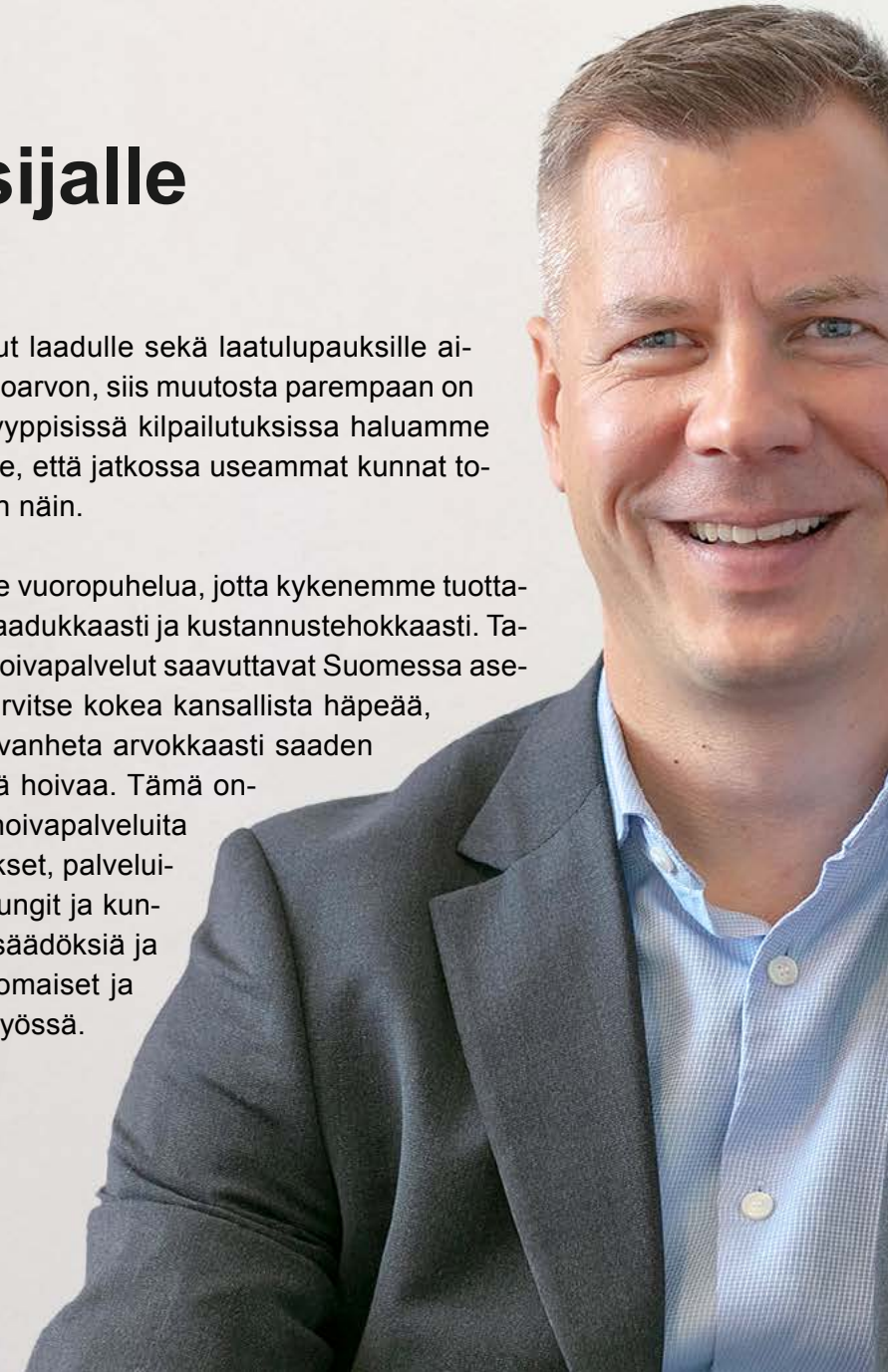
Laatu on asetettava hoivakilpailutuksissa etusijalle. Laadun on oltava mitattavissa, jotta sen kehitystä voidaan seurata ja sen vaikuttavuutta arvioida. Laatukriteerien tehtävä on parantaa palvelun tasoa ja rohkaista palveluntuottajia kehittämään palvelun laatua entisestään. Ilman vertailukelpoista tietoa me emme tiedä hoivapalvelujen laadun kustannuksista mitään.

Osa kunnista on antanut laadulle sekä laatulupauksille aiempaa suuremman painoarvon, siis muutosta parempaan on havaittavissa. Tämän tyyppisissä kilpailutuksissa haluamme olla mukana ja toivomme, että jatkossa useammat kunnat toteuttavat kilpailutuksiaan näin.

Tarvitsemme hoiva-alalle vuoropuhelua, jotta kykenemme tuottamaan vaaditut palvelut laadukkaasti ja kustannustehokkaasti. Tavoitteenamme on, että hoivapalvelut saavuttavat Suomessa aseman, josta meidän ei tarvitse kokea kansallista häpeää, vaan voimme jokainen vanheta arvokkaasti saaden ansaitsemaamme hyvää hoivaa. Tämä onnistuu ainoastaan, jos hoivapalveluita tuottavat yksityiset yritykset, palveluita ostavat kunnat, kaupungit ja kuntayhtymät sekä lakeja, säädöksiä ja asetuksia laativat viranomaiset ja poliitikot toimivat yhteistyössä.



Jani Nurisalo, Myynti- ja markkinointijohtaja, Esperi Care



Hyvä elämä

Yksilöllistä ja yhteisöllistä hoivaa



Hyvä elämä 2020

Asukkaan hyvä elämä on läsnäoloamme, jokaisessa kohtaamisessa hänen toiveidensa kuuntelua ja asukkaan itsenäisyyden kunnioittamista.

Missiomme on tarjota asukkaillemme turvallinen koti ja auttaa heitä elämään onnellista elämää omilla ehdoillaan. Haluamme tarjota asukkaalle mahdollisuuden osallistua oman arkensa suunnitteluun ja toteutukseen sekä olla yhteisönsä arvokas jäsen. Visiomme ”Suomen onnellisimmat asukkaat” onnistuu vain, jos asukas on kaiken toimintamme, hoivatyömme, laaduntarkkailun ja tuloksellisuuden keskiössä.

Hyvä hoiva takaa tarjoamamme hoivapalvelun turvallisuuden ja vaikuttavuuden, mutta hyvä hoiva yksinään ei tuota Suomen onnellisimpia asukkaita. Sen lisäksi tarvitaan hyvää elämää, mikä tarkoittaa aktiivista arkea osana yhteisöä ja tarkoituksellista olemassaoloa. Päämäärämme on, että hoiva on asukkaan itsenäistä toimintakykyä kehittävää ja ylläpitävää. Kaikilla asukkaillamme on oikeus samanarvoiseen ja yksilölliseen kohteluun.

Hyvän elämän mittarit

Hyvän elämän mittaamiseen käytämme suositeluindeksi Net Promoter Scorea (NPS), jonka vastaajat koostuvat asukkaista, heidän läheistään ja kuntapäätäjistä. Vuonna 2020 NPS oli 55, mikä on alallamme erinomainen tulos. Lue lisää NPS:stä sivulta 13. Suosittelemme muun muassa henkilökunnan ystävällisyys,

ilmapiiri ja yhteistyö läheisten kanssa. Näitä mitasimme asukastytyväisyyskyselyllä ja kahdella asukastytyväisyyspulssilla. Niiden mukaan henkilökuntamme ystävällisyys ja ammattimaisuus saivat erityistä kiitosta asukkailta. Laskua viime vuodesta oli yhteistyössä läheisten kanssa ja viriketoiminnassa. Koronavuoden aikana omaisten vierailuja ja yhteisiä ryhmäaktiviteetteja on hoivakodeissa rajoitettu viranomaisten ohjeistusten mukaisesti.

**Vuonna 2020
NPS oli 55, mikä
on alallamme
erinomainen
tulos.**

Hyvän elämän mahdollistavat tekijät

Haluamme, että asukkaamme kokee olevansa tärkeä ja hänen elämänsä on merkityksellistä. Työntekijöillä, asukkaan läheisillä ja asukasyhteisöillä on tässä tärkeä rooli. Haluamme tarjota asukkaillemme mahdollisuuden osallistua päätöksentekoon yksiköissään siitä, miten heitä hoidetaan ja millaista toimintaa yksiköissä järjestetään. Haluamme myös auttaa asukkaiden läheisiä osallistumaan asukkaan arkeen. Koronapandemiaan liittyvät rajoitukset tekivät osallistumisesta viime vuoden aikana haasteellista.



OmaEsperi on Suomen ensimmäinen läheisviestintätyökalu, jonka kautta läheiset voivat pitää yhteyttä, jakaa kuulumisia tai kuvia asukkaidemme kanssa sekä viestiä henkilökunnan kanssa kodin arjesta.

Asukkaiden mahdollisuuksista tavata läheisiään huolehdittiin korona-keväänäkin



Karstulassa Esperi Hoivakoti Marjarannan asukaskokouksessa eräs asukkaista ehdotti, että **lähdetään risteilylle**. Henkilökuntamme rakensi yksikön toiseen kerrokseen, eli kannelle kaksi, risteilyaluksen.



Saga-palvelutaloissa otettiin käyttöön **treffi-ikkunat**, joissa läheiset voivat tavata asukkaan kodin sisätiloissa.



Toukokuussa otimme käyttöön koronaturvallisen **treffibussin**. Bussi ristittiin Esperin Juttutuvaksi, ja se kiersi eri yksiköitä mahdollistamassa asukkaiden ja läheisten väliset tapaamiset.



Helsingin Munkkiniemen ja Turun Saga-palvelutaloissa pilotoitiin **treffikontteja**, jotka ovat kiinteitä, paikallaan olevia rakennustyömaakontteja, joihin on kaksi sisäänpääsyä ja läpinäkyvä väliseinä.

Asukaskokoukset ja talotoimikunnat

Tavoitteemme on kehittää hoivakoteja aktiiviseksi elämisen ja asumisen yhteisöiksi. Vuonna 2019 asukkaiden osallisuuden lisäämiseksi otimme käyttöön asukaskokoukset, joissa asukkaat kehittävät yhdessä henkilöstön kanssa kodin toimintaa. Asukaskokouksissa asukkaat ja henkilökunta voivat yhdessä keskustellen kehittää yksikön toimintaa ja suunnitella yhteistä arkeaan. Saga-palvelutaloissa toimivat asukastoimikunnat, joissa asukkaiden valitsemat edustajat käyvät aktiivista keskustelua talon toiminnan kehittämisestä.

Vapaa-ajan ohjaajat ja virikevastaavat

Saga-palvelutaloissa päivittäistä järjestettyä yhteisohjelmaa on useita tunteja ja taloista löytyy ainakin yksi vapaa-ajan ohjaaja, joka suunnittelee talon toimintaa. Viriketoimintaa ovat esimerkiksi keskustelu- ja askartelutilaisuudet tai talon ulkopuolella tapahtuva toiminta, kuten teatterissa tai muissa kulttuuritapahtumissa vierailut. Taloissa järjestetään myös aktivoivaa urheilutoimintaa, kuten kuntosaliohjausta.

Ikäihmisten ja erityisryhmien piirissä viriketoiminta on suunnitelmallista ja seuraamme sitä aktiivisesti. Päivittäinen viriketoiminta, tai esperiläisittäin arjen aktiviteetit, vaihtelevat asukunnasta riippuen, mutta niitä ovat esimerkiksi ulkoilut ja jumpat, leipominen ja yhteistoiminta, kuten laulaminen ja lukeminen. Arjen aktiviteettien seuranta on osa laadun mittaamistamme, ja vuoden 2020 loppupuoliskolla aktiviteetit toteutettiin täysimääräisesti.

Läheisviestintätyökalu OmaEsperi

Idea läheisviestintätyökalu OmaEsperistä syntyi Laatufoorumilla asukkaiden läheisten kanssa. OmaEsperi on Suomen ensimmäinen läheisviestintätyökalu, jonka kautta läheiset voivat pitää yhteyttä, jakaa kuulumisia tai kuvia asukkaidemme kanssa sekä viestiä henkilökunnan kanssa kodin arjesta. OmaEsperin kautta ei välitetä asukkaan potilas-, terveys- tai muitakaan henkilökohtaisia tietoja, joten se on myös tietoturvallinen.

OmaEsperiä pilotoitiin vuonna 2020 kymmenessä Esperin yksikössä. Helmikuussa 2021 käyttö laajeni ensimmäistä kertaa pilottiyksiköistä Uudenmaan ikäihmisten yksiköihin. Kevään ja kesän kuluessa sovelluksen käyttö laajenee kaikkiin ikäihmisten- ja kehitysvammayksiköihin sekä Sagan ryhmäkoteihin.

Yhteinen ympäristömme



Tavoitteena pienentyvä hiilijalanjälki

Tavoitteenamme on yhtiömme toimintojen ja palvelujen aiheuttamien ympäristövaikutusten minimointi kannustamalla yksikköjämme kierrätykseen ja energiatehokkuuteen.

Merkittävimmät toimintamme osa-alueet, joilla voimme suoraan vaikuttaa ekologiseen jalanjälkeemme, ovat sähkö, lämmitys, vedenkäyttö, jäte ja hankinnat. Välillisesti ympäristöön voimme vaikuttaa myös uusien yksiköiden rakennusmenetelmissä sekä -materiaaleissa.

Kuntien hoivapalvelujen kilpailutuksissa palveluntarjoajien hiilijalanjäljet eivät vielä ole olleet osa kilpailutekijöitä. Haluamme kuitenkin ekologisesti tehokkuudesta kilpailuvalttimme ot-

tamalla sen huomioon toiminnassamme jo nyt. Odotamme kaikilta esperiläisiltä ympäristöllisesti vastuullista toimintaa.

Hiilijalanjälkemme 2020

Toimintamme vuosittainen hiilijalanjälki koostuu sähkön- ja vedenkulutuksesta, lämmitykseen käytettävästä energiasta sekä tuottamastamme jätemäärästä. Käyttämästämme sähköstä 51 % tuotetaan uusiutuvalla energialla ja hiilineutraalin sähkön osuus on 85 %.

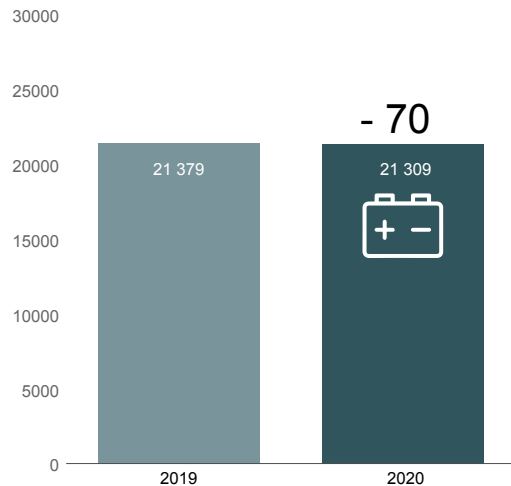
Kotiemme jätemäärien sekä sähkön- ja lämmönkulutusten osalta käytämme kulutusseurannasta mitattuja arvoja. Yksiköiden osalta, joista emme saa mitattua tietoa, käytämme kulutuksen arviointiin asukaspaikkoihin suhteutettua konsernin keskiarvoa.

Mahdollistamme ekologisesti tehokkaan jätehuollon teknologialla

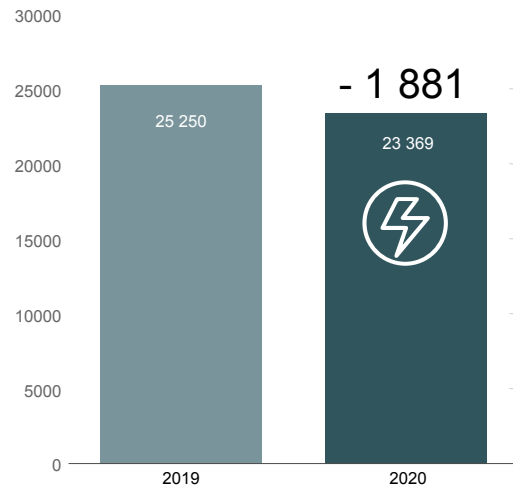
Tavoitteenamme on kierrättää toiminnastamme syntyvä jäte ja minimoida sekajätteen määrä. Tavanomaisen jätekierrätyksen lisäksi toimialamme asettaa erityisiä kriteerejä jätehuollolle. Toiminnassamme syntyvät viiltävät tai pistävät jätteet eli särmäjätteet käsitellään asianmukaisesti ja pakataan apteekeista saataviin särmäjäteastioihin.

Mittaamme ja seuraamme yksiköidemme jätehuollon ympäristövaikutusta käyttö- ja kierrätysasteilla. Vuonna 2020 jätteidemme hyötökäyttöaste oli 100 % ja kierrätykseen menneen jätteen osuus noin 45 %.

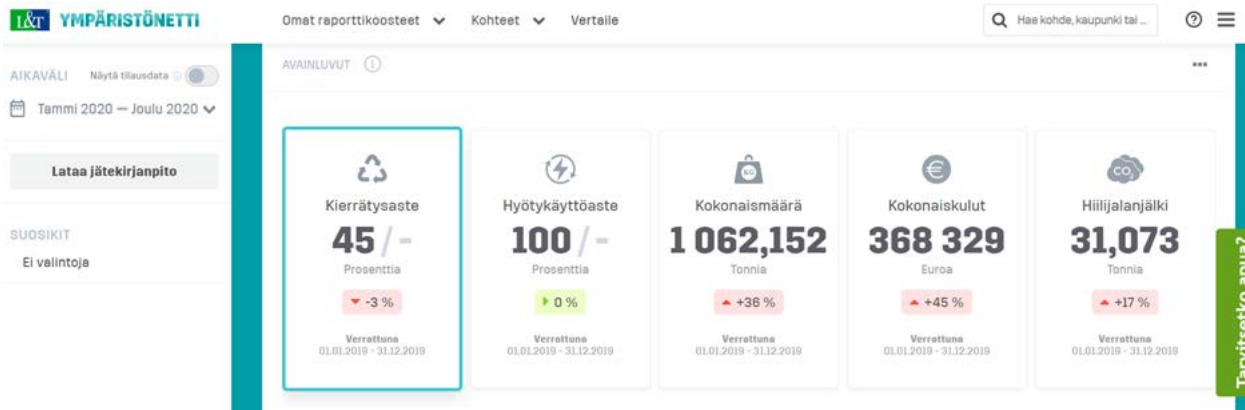
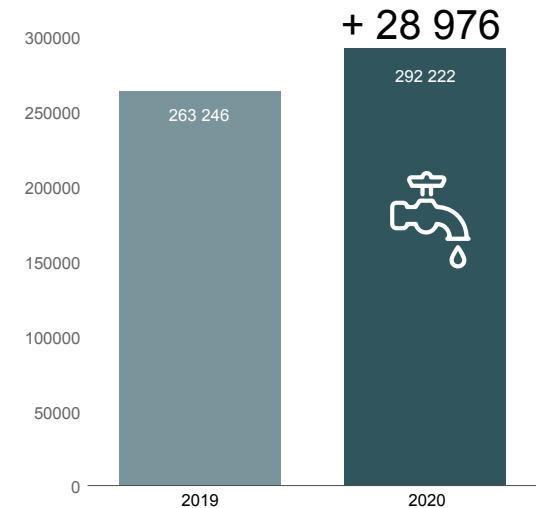
Sähkönkulutus (mWh)



Lämmönkulutus (mWh)



Vedenkulutus (m³)



Otimme käyttöön L&T:n Ympäristönetin, jonka avulla saamme ajankohtaista ja yksikkökohtaista tietoa jätteiden tuotannosta, niiden kierrätysasteesta ja syntyneestä hiilijalanjäljestä. Palvelun avulla voimme asettaa myös helposti tavoitteita sekä raportoida jätehuollon kehityksestä niin sisäisesti kuin ulkoisestikin.

Ympäristönetti on käytössä 122 yksikössämme. Yksi vuoden 2020 tavoitteistamme oli laajentaa seuranta koskemaan kaikkia Esperin yksiköitä, mutta johtuen jätehuoltolain tulkintaeroista emme saaneet seurantaa laajennettua tänä vuonna. Seurannan laajentamista kuitenkin jatketaan.

Huomioimme ympäristön uusien kiinteistöjen rakennussuunnittelussa

Rakennutimme tänä vuonna 3 uutta hoivakotia, jotka tarjoavat tukea, apua ja asumista noin 200 asukkaalle. Vaikka kiinteistöt eivät olekaan Esperi-konsernin omaisuutta, huomioimme niiden operatiiviset ympäristövaikutukset osana omaa hiilijalanjälkeämme.

Suosimme uusien kiinteistöjen rakentamisessa ja niiden tekniikassa energiatehokkaita ratkaisuja muun muassa lämmityksen ja valaistuksen osalta. Myös materiaalivalinnoissa suosimme ympäristöystävällisiä vaihtoehtoja.

Uusissa kodeissamme on käytössä talotekniikan etäohjaus, jonka avulla voimme seurata aktiivisesti kohteen sisäilmaolosuhteita sekä energiankulutusta. Uudiskohteissa ensisijainen lämmitysmuoto on maalämpö.

Käyttövaiheen ympäristövaikutusten pienentämisessä tärkeässä asemassa ovat energian- ja vedenkulutuksen mittaus- ja säätömahdollisuudet, mutta myös rakennusten käyttäjien valitus energiaa ja ympäristöä säästäviin tapoihin. Suurin osa kotiemme sähkönkulutuksesta muodostuu valaistuksesta ja ilmanvaihdosta. Uusien kohteiden valaistus toteutetaan LED-tekniikalla.

Ympäristökuormitukseen vaikuttaa myös kotiemme sijainti. Jos uusi koti rakennetaan kaupunkiympäristöön hyvien joukkoliikenneyhteyksien varrelle, henkilökunnan ja asukkaiden läheisten tarve yksityisauton käyttöön vähentyy.



Vuonna 2020 Lahdessa avatulle uudelle Saga-palvelutalolle myönnettiin ensimmäinen LEED-ympäristösertifikaatti. Sertifikaatti myönnettiin arvosanalla Silver.

Sertifikaatti huomio muun muassa:

- rakennuksen tontin sijainnin ja yhteydet
- vedenkulutuksen ja energiankäytön
- ympäristösertifioitujen ja uusiutuvien materiaalien käytön
- suunnitteluinnovaatiot.

Hankinnat tehdään kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti

Noudatamme kestävän kehityksen periaatteita hankinnoissamme, jotka ohjaavat säästämään energiaa, luontoa ja raaka-aineita ja huomioimaan tuotteiden ja palveluiden elinkaarikustannukset. Edellytämme yhteistyökumppaneiltamme sekä keskeisiltä palveluntuottajilta ja tavarantoimittajilta ISO 14001 -ympäristöjärjestelmää. Ateriapalveluiden tuottajilta edellytämme vähintään 80 %:n raaka-aineiden kotimaisuusastetta.

Tavoitteenamme on vähentää tarpeetonta kulu- tusta, joten esimerkiksi keittiö- ja pesulakoneiden hankinnassa panostamme laadukkaisiin, pitkäikäisiin ja energiatehokkaisiin laitteisiin. Tavarantoimittajien kaikkien pakkausmateriaalien on oltava kierrätettäviä, eikä kertakäyttötuotteita ja yksittäispakkauksia käytetä kuin silloin, kun hygieniasyyt niiden käyttöä vaativat. Lisäksi muun muassa siivouspalveluntarjoajamme käyttävät ympäristöä vähemmän kuormittavia pesuaineita, siivousmenetelmiä ja -välineitä.

Tavoitteet 2020 ja niiden toteutuminen



Tavoitteet 2020 ja niiden toteutuminen | **Hyvä työ**

Henkilöstön työtyytyväisyys, -terveys ja -turvallisuus

Tavoite 2020	Status	Tavoite 2021
Laajennamme henkilöstömme perehdytystä, lisäämme toimialakohtaista osaamista ja mahdollistamme joustavat sekä tehokkaat valmennukset digitaalisten ratkaisujen avulla.	● Keskityimme osaamisen kehittämisessä ja henkilöstömme perehdytyksessä koronapandemiaan liittyvien ohjeistusten jalkauttamiseen.	Jatkamme henkilöstön perehdytyksen ja toimialakohtaisen osaamisen kehittämistä.
Uusi intranet osallisuuden, avoimuuden ja läpinäkyvyyden lisäämiseksi.	● Esperin uusi intranet Essi lanseerattiin helmikuussa 2020.	Lisätään vuorovaikutusta ja dialogia sekä edistetään avointa, läpinäkyvää ja osallistavaa yrityskulttuuria: osallistetaan henkilöstö strategiatyöhön ja arvokeskusteluun EsperiCafe-konseptin kautta.
Vuonna 2020 pilotoimme Esperin Esimiesakatemiaa.	● Johtamisen ja yrittämisen erikoisammattitutkinnon (JYET) pilottiin osallistui 25 yksikönpäällikköä ja johtajaa.	Rakennamme Esperin esimiesvalmennuksista porrastetun koulutuskokonaisuuden, jota pitkin urallaan etenevät esimiehet kehittävät taitojaan. Portaikko koostuu JYET:in lisäksi tiiminvetäjille järjestettävästä Lähiesimiestyön ammattitutkinto-koulutuksesta (LAT) ja aluepäälliköille, tukipalveluiden esimiehille ja asiantuntijoille järjestettävästä Aalto EE:n johtamisvalmennuksesta.
Vuodesta 2020 alkaen teemme sekä laajan henkilöstötyytyväisyyskyselyn että yhden henkilöstöpulssin.	● Molemmat toteutettiin.	eNPS:n vastaajissa enemmän suositelijoita kuin arvostelijoita.
Keskityimme työhyvinvointityössä psykososiaalisen kuormituksen aktiiviseen vähentämiseen.	● Esimiesten kuormitukseen puututtiin uuden organisaatorakenteen, tukipalveluiden kehittämisen ja koulutuksen sekä osaamisen kehittämisen avulla, joiden kautta saavutettiin positiivisia tuloksia.	Jatkamme laaja-alaista työskentelyä psykososiaalisen kuormituksen vähentämiseksi.
Jatkamme pilottia työkyvyttömyys- ja työttömyysuhan alla oleville.	● Sosiaalialan asiantuntijan tukipalvelut liitettiin työterveyskumppanimme palvelusopimukseen.	Tuemme systemaattisesti työkyvyttömyysuhan alla olevia työntekijöitämme työkyvyn palauttamiseksi ja ylläpitämiseksi.
Aloitamme työtapaturmataajuuden seurannan.	● Seuranta aloitettiin ja ensimmäiset tiedot raportoitu.	Työtapaturmataajuuden tavoitteellinen pieneminen.

Toimintamme keskiössä ovat vuonna 2021 henkilöstö, asukkaille tarjottavan hoivan laatu ja yhtiön tervehdyttäminen.

Tavoitteet 2020 ja niiden toteutuminen | **Hyvä hoiva**

Asukasturvallisuus, hoivan laatu ja tietoturva

Tavoite 2020

Laaturyhmä jatkaa työskentelyä myös vuonna 2020 arvioiden ja konsultoiden Esperin kehitystyötä ja sen edistymistä.

Vuonna 2019 käyttöön otetun laatuindeksin kehittäminen.

Konsernitason laatu dataa avoimesti Esperin verkkosivuille. Julkaisemme yksikkökohtaista laatu dataa verkkosivuillemme.

Julkaisemme yksikkökohtaista laatu dataa verkkosivuillemme.

Panostamme ammatilliseen oppimiseen ikääntyneiden ja erityisasumispalvelujen asukkaiden hoidossa ja kohtaamisessa.

Status



Vuoden 2019 hoivakriisistä seurannut Esperin kokonaisvaltaiseen toimintaan kohdistunut selvityspyyntö ja siihen liittyvä viranomaisseuranta päättyi lokakuussa 2020.



Kehitimme Turvallinen koti -mittariston, jonka avulla voimme seurata asiakkaidemme hoivan laatua neljästä eri näkökulmasta: asiakastyytyväisyyden, henkilöstötyytyväisyyden, hoivan laadun ja vaikuttavuuden sekä tuloksellisuuden kautta.



Laaturyhmä sai arviointityönsä valmiiksi alkuvuodesta 2020 ja esitteli raporttinsa Huomisen hoiva -seminaarissa tammikuussa. Seminaaritallenne ja arvioinnin tulokset löytyvät Esperin verkkosivuilta osoitteesta esperifi.fi/huomisen-hoiva



Tätä edellyttävän mittariston kehitys on kesken.



Järjestämme kuukausittain koulutuksia laatu tavoitteista. Koulutukset on ankkuroitu yksikköjen esimiehen vuosikelloon.

Tavoite 2021

Laaturyhmä toimii ulkoisena neuvonantajaryhmänä ja tuo hoivan, hoidon ja kuntoutuksen kansallisia verkostoista näkemystä toimialan käyttöön.

Turvallinen koti -mittariston pilotointi ja käyttöönotto vuoden loppuun mennessä.

Julkaisemme keskeiset KPI:t jatkossakin konsernitason ja vuoteen 2024 mennessä myös yksikkötasolla.

Tavoitteemme vuodelle 2021 on, että merkittäviä auditointipointteja olisi alle 17/1 000 asukasta kohti.

Parannamme henkilöstömme kirjaamistaitoja asiakastietojärjestelmään, jotta voimme jatkossa liittyä Kelan Kanta-palveluun ja tuottaa entistä laadukkaampaa dataa.

Validaatiokoulutukset aloitetaan, tavoitteena on kouluttaa 2 000 ikäpalveluiden hoivahenkilöä vuoteen 2025 mennessä.

Toimintamme keskiössä ovat vuonna 2021 henkilöstö, asukkaille tarjottavan hoivan laatu ja yhtiön tervehdyttäminen.

Tavoitteet 2020 ja niiden toteutuminen | **Hyvä elämä**

Asukasyhteisöjen viriketoiminta, läheisten osallistaminen ja asukkaiden kokemus hoivasta

Tavoite 2020

Luodaan läheisviestintätyökalu, jonka avulla kotiemme asukkaat ja heidän läheisensä voivat pitää yhteyttä, jakaa kuulumisia tai kuvia sekä viestiä henkilökunnan kanssa kodin arjesta.

Virike-, toiminta- ja harrastemahdollisuuksia varmistetaan kotien uusien virikevastaavien toimesta.

Asukaspalautetta mitataan kahdesti vuodesta.

Status

● Pilotoitiin OmaEsperi onnistuneesti.

● Päivittäiset aktiviteetit ja harrastemahdollisuudet saavutettiin 100 %:sesti koronasta huolimatta.

● Teimme yhden NPS-mittauksen ja yhden isomman asukastyytyväisyyskyselyn.

Tavoite 2021

Jalkauttaminen kaikkiin yksiköihin.

Tavoitetason ylläpitäminen.

Eri asiakasryhmien parempi huomioiminen mittaamisessa sekä mittaamisen kehittäminen, jotta mahdollisimman moni asukas, läheinen sekä tilaaja kykenee arvioimaan toimintaamme.

Toimintamme keskiössä ovat vuonna 2021 henkilöstö, asukkaille tarjottavan hoivan laatu ja yhtiön tervehdyttäminen.

Tavoitteet 2020 ja niiden toteutuminen | Yhteinen ympäristö

Tavoite 2020

Ympäristövaikutusten seuranta laajennetaan kaikkiin yksiköihin.

Lisäämme henkilöstömme perehdyttämistä ympäristöasioista sekä konsernitasolla että yksikkökohtaisesti.

Vuonna 2020 tulemme asettamaan tavoitteet ja mittarit ympäristöhuollon kehittämiseksi ja energiankulutuksen vähentämiseksi sekä tarkentamaan kulutusseurantaamme ympäristövaikutusten arvioinnin parantamiseksi.

Status

- Seurantaa ei voitu laajentaa, koska jätehuollon kumppanimme sopimuksia ei voitu luoda kaikkiin yksiköihin.
- Suunnittelimme ympäristöhuollon kumppanimme kanssa koulutuskokonaisuuden, mutta koronan takia sitä ei voitu yksiköissä järjestää.
- Mittareiksi asetimme sähkön- ja vedenkulutuksen, lämmitykseen käytettävän energiankulutuksen, tuotetun jätteen sekä sen käyttö- ja kierrätysasteet.

Tavoite 2021

Selvitetään, saadaanko aineistoa nykyisiltä palveluntarjoajilta tai jatketaan sopimusten siirtoa uudelle kumppanille.

Koulutuksia järjestetään koronan sallimissa rajoissa.

Vuonna 2021 jatkamme ympäristöhuollon ja energiankulutuksen mittareiden kehittämistä. Tavoitteena on pienentää kohteiden ympäristövaikutuksia ja lisätä kohteiden vertailtavuutta.

Toimintamme keskiössä ovat vuonna 2021 henkilöstö, asukkaille tarjottavan hoivan laatu ja yhtiön tervehdyttäminen.



Esperi

Hyvä talous | Hyvä työ | Hyvä hoiva | Hyvä elämä
– vastuullisesti ja kestävästi