

Esperi



# Esperi Hoivakoti Soivakka Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelma

31.10.2023

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. Toiminta-ajatus .....  | 7         |
| 3.3. Arvot ja toimintaperiaatteet.....  | 8         |
| <b>4. Johtamisjärjestelmä</b> .....   | <b>9</b>  |
| 4.1. Viikkoraportti .....   | 10        |
| <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.....  | 12        |
| 5.4. Toimintaympäristön riskikartoitus .....  | 12        |
| 5.5. Ilmoitus sosiaalihuollon epäkohdasta (sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 §) .....                           | 12        |
| 5.6. Työn vaarojen ja riskien arviointi (STM).....  | 13        |
| 5.7. Väärinkäyttöön tai epäeettiseen toimintaan kohdistuvan epäilyn ilmoittaminen<br>(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 palvelutarpeen arviointi / RAI-arviointi .....  | 14        |
| 6.2. Palvelun toteuttamissuunnitelma .....  | 15        |
| 6.3. Hoitoneuvottelu .....  | 16        |
| 6.4. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....   | 16        |
| 6.5. Osallisuus .....   | 17        |
| 6.5.1. Asukaskokoukset .....  | 17        |
| 6.5.2. Läheistenillat .....   | 17        |
| 6.5.3. Laatufoorumi .....   | 18        |
| 6.6. Palautteet.....  | 18        |
| <b>7. Palvelun sisällön omavalvonta</b> .....   | <b>20</b> |
| 7.1. Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva aktiivinen arki.....  | 20        |
| 7.2. Terveysten- ja sairaanhoito.....   | 21        |
| 7.3. Lääkehoito .....   | 21        |

|   |           |
|---|-----------|
| 7.4. Ravitseminen .....   | 22        |
| 7.5. Suun terveys .....   | 23        |
| 7.6. Saattohoito .....  | 23        |
| 7.7. Hygieniakäytännöt .....  | 24        |
| 7.8. Puhtaanapito .....   | 24        |
| 7.9. Monialainen yhteistyö .....                                      | 25        |
| <b>8. Asiakasturvallisuus .....</b>                                   | <b>25</b> |
| 8.1. Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys .....       | 25        |
| 8.2. Turvallisuuskoulutukset .....                                    | 26        |
| 8.3. Lääkinnälliset laitteet ja tarvikkeet .....                      | 26        |
| <b>9. Henkilöstö .....</b>  | <b>27</b> |
| 9.1. Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys .....    | 27        |
| 9.2. Sijaisten käytön periaatteet .....                               | 28        |
| 9.3. Henkilöstön rekrytointi .....                                    | 28        |
| 9.4. Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus .....           | 29        |
| 9.5. Työhyvinvointi ja työsuojelu .....                               | 30        |
| <b>10. Toimitilat ja teknologiset ratkaisut .....</b>                 | <b>31</b> |
| 10.1. Toimitilat .....  | 31        |
| 10.2. Teknologiset ratkaisut .....                                    | 31        |
| 10.3. Terveysturvallisuuden mukainen toiminta .....                   | 32        |
| <b>11. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen .....</b> | <b>32</b> |
| 11.1. Asiakastyön kirjaaminen .....                                   | 32        |
| 11.2. Asiakastietojen käsittely .....                                 | 33        |
| 11.3. Tietosuojaja tietoturva .....                                   | 33        |
| <b>12. Kehittämissuunnitelma .....</b>                                | <b>34</b> |
| <b>13. Omavalvontasuunnitelman seuranta .....</b>                     | <b>35</b> |

## 1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

### Palvelun tuottajan perustiedot

|             |                |          |           |
|-------------|----------------|----------|-----------|
| Yhtiön nimi | Esperi Care Oy | Y-tunnus | 2017532-6 |
|-------------|----------------|----------|-----------|

### Toimintayksikön perustiedot

|                                 |                              |                                    |                                |
|---------------------------------|------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|
| Toimintayksikkö                 |                              | OID-koodi                          | 1.2.246.10.20175326.10.1<br>25 |
| Hoivakoti Soivakka              |                              | Palveluntuottajan koodi<br>(PALTU) | 62547-110                      |
| Katuosoite                      |                              | Postinumero                        | Postitoimipaikka               |
| Jussilantie 13                  |                              | 41660                              | Toivakka                       |
| Kunnan / kuntayhtymän nimi      |                              | Toivakka                           |                                |
| Hyvinvointialueen nimi          | Keski-Suomen hyvinvointialue |                                    |                                |
| Yksikön vastuhenkilö            | Päivi Pitko                  |                                    |                                |
| Vastuuhenkilön puhelinnumero    |                              | 050 5904501                        |                                |
| Vastuuhenkilön sähköpostiosoite |                              | paivi.pitko@esperi.fi              |                                |

### Luvanvarainen toiminta

|  |   |                    |  |
|--|---|--------------------|--|
| Palvelumuoto   | Asiakasryhmä,<br>jolle palvelua tuotetaan | Asiakaspaikkamäärä | AVI:n / Valviran luvan<br>myöntämisajankohta<br>ja luvan muutokset |
| Ikääntyneiden<br>ympäri vuorokautinen<br>palveluasuminen | Ikäihmiset                                | 42                 | 16.5.2018  |

### Ilmoituksenvarainen toiminta

|                        |   |                    |                                     |
|------------------------|---|--------------------|-------------------------------------|
| Palvelumuoto           | Asiakasryhmä,<br>jolle palvelua tuotetaan | Asiakaspaikkamäärä | Rekisteröintipäätöksen<br>ajankohta |
| Yhteisöllinen asuminen | Ikäihmiset                                | 3                  | 12.11.2021                          |

### Palvelut, joita yksikössä hankitaan alihankintana:

### Palveluntuottaja

|                      |                    |
|----------------------|--------------------|
| Puhtaanapitopalvelut | Lassila & Tikanoja |
| Pyykkihuolto         | Saarijärven pesu   |
| Kiinteistöhuolto     | Lassila & Tikanoja |
| Ateriapalvelut       | Compass Group Oy   |

## 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, asiakastyytyväisyysmittausten 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 -seurantaa 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 verkkosivuilta. 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 tieto-suojavastaava. 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.

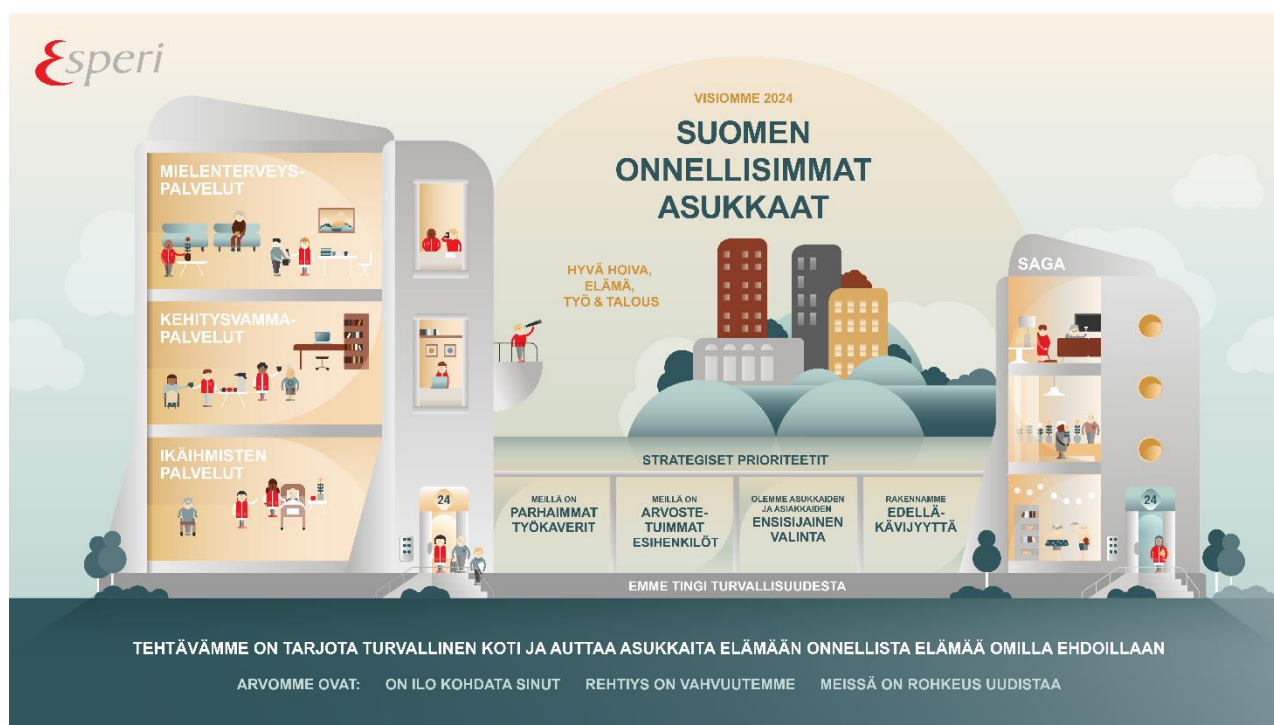
Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelmaan on kerätty keskeiset toimintaa ohjaavat asiat, joiden toteutumista yksikössä arvioidaan systemaattisesti. Suunnitelma on laadun ja kehittämisen väline.

Omavalvontasuunnitelman liitteitä ovat yksikön lääkehoitosuunnitelma, terveydensuojelulain mukainen omavalvontasuunnitelma, valmiussuunnitelma, ruokahuollon omavalvontasuunnitelma, 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 asiakastyytyväisyyteen 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.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

## Tässä työssä meitä ohjaavat Esperin neljä strategista prioriteettia:

**”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 toimintaansa uutta osaamista. Tätä kuvaa jokaisella ydinliiketoiminta-alueellamme 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. Toiminta-ajatus

---

Toimintamme tarkoituksena on tuottaa ikääntyneille asiakkaille ympärivuorokautista palvelua, joka tarjoaa heille turvallisen kodin ja mahdollistaa onnellisen elämän omilla ehdoillaan. Lähtökohtanamme on aina asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet, jotka huomioimme hoitoa ja palveluita suunnitellessa. Palvelusopimus, toimilupa sekä alaa koskevat suositukset ja lainsäädäntö ohjaavat toimintaamme. Hoidon ja palvelun suunnittelu, toteutus ja arviointi perustuvat asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin, toiveisiin ja toimintakykyyn varmistaen yhteisen tavoitteemme.

Soivakka haluaa tarjota laadukasta ja yksilöllistä hoivaa turvallisessa ja elämäntäyteisessä kodissa, jossa jokainen on yhtä arvokas. Toiminta- ja hoitoperiaatteissa korostuvat asukkaan itsenäinen ja aktiivinen elämä. Peruseriaatteitamme ovat asiakaslähtöisyys, itsemääräämisoikeus, kunnioitus, tasavertaisuus ja yksilöllisten voimavarojen huomioon ottaminen. Eteisessämme on puu, jossa arvomme ja toimintatapamme ovat asiakkaiden ja vierailijoiden nähtävillä. Vakituisen asumisen ohella palveluvalikoimaan kuuluu myös lyhytaikainen asumispalvelu, esimerkiksi sairaalasta kuntoutumisen tai omaishoitajan loman ajaksi. Turvallisen kodin lisäksi tarjoamme asiakkaillemme päivittäistä apua ja tukea heidän tarpeidensa sekä toiveidensa mukaisesti. Käytämme toiminnassamme tunnepohjaista vuorovaikutusmenetelmää, validaatiota (koulutus vuonna 2024). Haluamme olla avoin ja läsnä myös asiakkaidemme läheisille, ja siksi ovmme ovat aina avoinna heille.

### 3.3. Arvot ja toimintaperiaatteet

---

Toimintaamme ohjaavat Esperin arvot:

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

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

Meillä tämä tarkoittaa:

- Panostamme elämänlaatuun. Päivätoimintatiimimme suunnittelee jokaiseen päivää jotain mukavaa yhteistä puuhaa! Ideoita keräämme myös asukaskokouksista ja asiakastyytyväisyyskyselyistä.
- Tervehdimme ja kohtaamme tasavertaisesti kaikki; vieraat, työyhteisön jäsenet ja asukkaat.
- Jokaisella asukkaalla on omahoitaja.
- Kunnioitamme asukkaan itsemääräämisoikeutta.
- Panostamme rauhalliseen kohtamiseen; ymmärrämme, että ilmapiiri syntyy kehonkielestä, puhetavasta ja katsekontaktista.
- Käsittelemme säännöllisesti hoidollisissa palavereissa palveluntoteuttamissuunnitelmia yhdessä, jotta voisimme vastata kunkin asiakkaan hoidon tarpeeseen mahdollisimman yksilöllisesti. Ymmärrämme myös, että jokainen työntekijäkin on yksilö, ja samaan lopputulokseen voi päästä monin eri tavoin.

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

Teemme mitä lupaaamme. Tunneimme 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:

- RAI-arvioinnissa ja palveluntoteuttamissuunnitelmassa kuuluu asukkaan ja / tai läheisen ääni.
- Omahoitaja sopii yhteydenpidosta läheisten kanssa yksilöllisellä tavalla.
- Kerromme avoimesti kuulumisista, hyvistä ja huonoista hetkistä. Ne kaikki kuuluvat elämään.
- Sovimme, mitä teemme ja teemme, mitä sovimme.
- Teemme työtä yhtenä tiiminä, vaikka jokaisella on työpäivän aikana omat vastualueet.
- Tunnistamme ammattitaitomme, uskallamme sanoa mielipiteemme ja olemme valmiita joustamaan tarpeen mukaan.



### Meissä on rohkeus uudistaa.

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

Meillä tämä tarkoittaa:

- Keskustelemme ja pohdimme viikoittain yhteisiä toimintatapoja.
- Laadimme jokaiselle vuodelle toimintasuunnitelman. Mittaamme toimintaamme erilaisin laatumittarein, tyytyväisyyskyselyin ja itsearvioiden.
- Säännöllistä kouluttautumista ja joustavia toimintatapoja.
- Suhtaudumme positiivisesti uusiin asioihin, asukkaisiin, toimintatapoihin, työntekijöihin ja opiskelijoihin.
- Työntekijät ja asukkaat saavat hyödyntää omia vahvuuksiaan yhteisen sujuvan arjen hyväksi.

## 4. Johtamisjärjestelmä

Johtamisen vaikuttavuus varmistetaan johtamisjärjestelmällä, joka kattaa strategian määrittelyn, tavoitteiden asettamisen, toimintasuunnitelmien laatimisen sekä tulosten seurannan ja mittamisen. Yksikön vastuuhenkilö vastaa yksikön toiminnasta yksikön tavoitteiden, toimiluvan sekä tehtävänsuorituksen 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 reunaehtoisten toteutumisesta.

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

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

Liiketoimintajohtajat ja johtoryhmä seuraavat asetettujen tavoitteiden toteutumista sekä vastaavat mahdollisista linjauksista tai lisäohjeista. Esperi on sitoutunut laadun seurantaan, ylläpitämiseen ja jatkuvaan kehittämiseen. Laatujärjestelmämme mahdollistaa mittareiden päivittäisen 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, asukasaktiviteettien määrää, poikkeamien käsittelyn ajantasaisuutta sekä asiakaspaikkamäärää. Yksikön viikkoraportit julkaistaan intranetissä viikoittain. Käsittelemme viikkoraportin tiimipalaverissa työntekijöiden kanssa.

## 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 -suojelu, tietoturva ja -suoja, palo- ja toimitilaturvallisuus tai ympäristöturvallisuus) | Yksikön työntekijät                           | Laatuportti                                  | Yksikön vastuuhenkilö |
| Lääkinnällisten laitteiden vaaratilanneilmoitukset   | Yksikön työntekijät<br>yksikön vastuuhenkilö  | Laatuportti ja Fimea                         | Fimea                 |
| Vakavat poikkeamat   | Yksikön vastuuhenkilö                         | Laadun ja työsuojelun yhteinen toimintamalli | Toimintamallin mukaan |
| Toimintaympäristön riskit  | Yksikön työntekijät,<br>yksikön vastuuhenkilö |  | Yksikön vastuuhenkilö |

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| Ilmoitus sosiaalihuollon epäkohdasta  | Kaikki asiakkaan kanssa työskentelevät        | Asiakkaan epäasiallinen kohtelu tai sen uhka -lomake | Yksikön vastuuhenkilö sosiaalihuollon johtava viranhaltija       |
| Työn vaarojen ja riskien arviointi (STM)  | Yksikön työntekijät                           | Laatuportti  | Yksikön vastuuhenkilö  |
| Väärinkäytökseen tai epäeettiseen toimintaan kohdistuvan epäilyn ilmoittaminen (Whistleblowing) | Yksikön työntekijät, asiakkaat ja sidosryhmät | WhistleB, Whistleblowing Centre                      | Esperin Whistleblow-tiimi aluepäällikkö, työhyvinvointipäällikkö |
| Selvityspyynnöt   | Hyvinvointialue, AVI, Valvira                 | Laatuportti  | Yksikön vastuuhenkilö  |
| Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit  | Sisäinen auditoija, ulkoinen auditoija        | 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 kokonaisriskitason perusteella, mitä korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä tapaukseen liittyen tehdään. Käytämme poikkeamailmoituksia asiakasturvallisuuden ja toiminnan kehittämiseen. Seuraamme poikkeamien käsittelyn ajantasaisuutta yksikön viikkoraportilla. Tiimipalaverimuistioon kirjataan miltä ajalta poikkeamat on käsitelty ja mitä sen perusteella on hyvä ottaa huomioon. Muistio lähetetään kaikille työntekijöille sähköisesti DomaCaressa viestinä. Palaamme aina viikoittaisessa tiimipalaverissa edellisen palaverin muistioon ja tarvittaessa arvioimme asiaa uudelleen. Kaikilla on vastuu vuorossaan puuttua ja tiedottaa turvallisuuteen liittyvistä asioista. Nopeaa reagointia vaativat asiat viestitään suoraan DomaCaren keskusteluosioon. Työtapatuomat tulee lisäksi ilmoittaa esihenkilölle suullisesti mahdollisimman pian.

### 5.3. Vakavat poikkeamat

---

Vakavien poikkeamien selvittäminen on laadun ja työsuojelun yhteinen toimintamalli. Ilmoitamme vakavat poikkeamat suoraan laaturyhmälle 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 Esperi-tasoisesti.

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

### 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: 2.11.2023

### 5.5. Ilmoitus sosiaalihuollon epäkohdasta (sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 §)

---

Uuden työntekijän perehdytyksessä käymme läpi velvoitteen epäkohtailmoitusten teosta. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua, ihmisarvoa alentavaa kohtelua sekä toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös ilmeisestä epäkohdan uhasta tulee ilmoittaa.

Jos työntekijä huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, siitä on tehtävä viipymättä ilmoitus yksikön vastuuhenkilölle sekä täytettävä Esperin intranetistä löytyvä Asiakkaan epäasiallinen kohtelu tai sen uhka -lomake. Ilmoitus havaitusta epäkohdasta tai sen uhasta voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen saatuaan yksikön vastuhenkilö tekee välittömästi tarvittavat selvitykset, käynnistää viipymättä toimet epäkohdan tai sen ilmeisen uhan poistamiseksi ja keskustelee toimenpiteistä sosiaalihuollon johtavan viranhaltijan kanssa.

## 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 suositusten 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: 28.9.2023

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

---

Jokainen työntekijä voi ilmoittaa väärinkäytökseen tai epäeettiseen toimintaan kohdistuvasta epäilystä. Ilmoitus voi liittyä työntekijän havaitsemaan mahdolliseen väärinkäytökseen, joka ei ole Esperin periaatteiden tai lakien mukaista toimintaa. Ilmoitusten tarkoituksena on estää tai oikaista mahdollisia väärinkäytöksiä.

Ilmoitus tehdään aina nimettömänä. Ilmoituskanavaa hallinnoi ulkopuolinen yhteistyökumppanimme WhistleB, Whistleblowing Centre. Ilmoituskanavaan pääsee esimerkiksi tietokoneelta, tabletilta ja älypuhelimelta. Ilmoituksesta tulee tieto Esperin Whistleblow-tiimille, joka vastaa ilmoituksen jatkokäsittelystä. Kaikki ilmoitukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti.

## 5.8. Valmiussuunnitelma

---

Varautuminen 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 3.10.2022.

Valmiussuunnitelman lisäksi meillä on yksikkökohtaiset toimintokortit, joissa on tarkemmat toimintaohjeet häiriötilanteisiin, kuten tulipaloon, jakeluhäiriöihin, epidemioihin ja tietojärjestelmien kaatumiseen. Toimintokortit sekä varautumistarvikkeita on A-aulan varastossa. Asukkaan katoamisen toimintaohje löytyy toimistojen fläppitaulusta.

Toimintokortit on päivitetty: 22.12.2022

## 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 auditoijan koulutuksen saaneet auditoijat. Auditointikriteereinä toimii Esperin omat laatutavoitteet sekä toimintaa ohjaava lainsäädäntö

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

Yksikköömme tehdään joko sisäinen tai ulkoinen auditointi kolmen vuoden välein.

Sisäinen auditointi on tehty: 28.4.2023

Ulkoinen auditointi on tehty: 27.5.2020

## 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 palvelutarpeen arviointi

---

Arvioimme asiakkaan hoidon ja palvelun tarvetta RAI-toimintakykyarvioinnilla. Arviointi kattaa fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja kognitiivisen toimintakyvyn. Kysymykset koskevat muun muassa arjen sujumista, ymmärretyksi tulemista, muistia, ravitsemustilaa, kipua ja lääkkeitä.

Teemme RAI-arvioinnin yhdessä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa asiakkaan toiveesta voimme pyytää mukaan hänen läheisensä. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta.

Asiakkaidemme RAI-arviointien tekemisestä vastaa asiakkaan omahoitaja.

Ensimmäinen RAI-arviointi aloitetaan heti asiakkaan muutettua yksikköön. Arvioinnin avulla tutustumme asiakkaaseen. RAI-arviointi tehdään kuukauden (1 kk) sisällä asiakkaan muutosta. Seuranta-arviointi tehdään vähintään kuuden kuukauden (6 kk) välein tai asiakkaan voinnin oleellisesti muuttuessa.

Kerromme asiakkaalle arvioinnista. Asiakkaan nimetty omatyöntekijä vastaa RAI-toimintakykyarvioinnin laatimisesta. Omatyöntekijä kirjaa toimiston seinätauluun aina seuraavan päivityskuukauden ja informoi tiimiä arviointijakson alkamisesta sekä varaa aikaa suunnitelman päivittämiseen. Seuraamme RAI-arviointien ajantasaisuutta viikoittain viikkoraportilla.

Hyödynnämme asiakkaan RAI-arvioinnista saatuja mittareita ja herätteitä yksilöllisen, tarpeenmukaisen ja tavoitteellisen palvelun toteuttamissuunnitelman laatimisessa. Käymme RAI-arviointien tuloksia läpi yhdessä hoitohenkilökunnan kanssa hoidollisissa palaverissa etenkin herätteiden (CAPS) osalta ja mietimme käytännön keinoja hyvän hoivan toteuttamiseen. Kaatumavaara-asiakkaan tunnistamisessa hyödynnämme RAI:n FALLS-herätettä sekä ADL mittarin kehittymistä. Omahoitajan tehtävänä ylipäänsä on reagoida herätteisiin, informoida niistä yksikön sairaanhoitajia ja fysioterapeutteja, nostaa riskit keskusteluun hoidollisissa palaverissa ja miettiä ennaltaehkäiseviä ratkaisuja yhdessä asiakkaan, läheisen ja hoitohenkilöstön kanssa. Kaatumistapaturmassa mietimme mahdolliset ennaltaehkäisevät toimenpiteet, kuten lonkkahousut, oikeanlaiset jalkineet ja liiketunnistimen käyttöä sekä arvioidaan yleisesti terveydentilasta, lääkityksestä ja ravitsemuksesta johtuvia tekijöitä.

RAI-arvioinnin lisäksi asiakkaalle voidaan tarvittaessa tehdä muistitesti (MMSE) ja ravitsemustesti (MNA).

## 6.2. Palvelun toteuttamissuunnitelma

---

Teemme palvelun toteuttamissuunnitelman yhdessä asiakkaan kanssa. Kirjaamme asiakkaan näkemykset ja toiveet suunnitelmaan. Hyödynnämme suunnitelman teossa RAI:n lisäksi tarvittaessa hoiva- ja hoitotahtoa sekä elämänkaarilomaketta. Palvelun toteuttamissuunnitelma on tärkeä työväline, jolla varmistamme, että kaikki tietävät, mitä asiakkaan hoidosta on sovittu. Asiakkaan nimetty omatyöntekijä vastaa palvelun toteuttamissuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä.

Asiakkaidemme palvelun toteuttamissuunnitelmien laatimisesta ja päivittämisestä vastaa asiakkaan omahoitaja. Tiimivastaava seuraa, että palveluntoteuttamissuunnitelma tehdään määräajassa. Valmistunut palvelun toteuttamissuunnitelma käsitellään tiimivastaavan johdolla hoitohenkilökunnan yhteisessä palaverissa ja palaverista laaditaan muistio, joka lähetetään DomaCare viestinä hoitohenkilökunnalle. Mikäli päivitys on myöhässä, siitä tehdään poikkeama.

Laadimme ensimmäisen palvelun toteuttamissuunnitelman RAI-arvioinnin jälkeen, kuukauden (1 kk) sisällä asiakkaan muutettua yksikköön. Päivitämme palvelun toteuttamissuunnitelman vähintään kuuden kuukauden (6 kk) välein tai asiakkaan voinnin oleellisesti muuttuessa, tai sopimuksen mukaisesti. Seuraamme palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuutta viikoittain yksikön viikkoraportilla.

Asiakas saa yksilöllisen ja ajantasaisen palvelun toteuttamissuunnitelman mukaista hoitoa ja palvelua päivittäin. Työntekijät tuntevat asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmien sisällön. Päivittäinen hoitotyö ja kirjaaminen perustuvat asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan.

### 6.3. Hoitoneuvottelu

---

Järjestämme hoitoneuvottelun uudelle asiakkaalle hänen muutettuaan yksikköön. Omatyöntekijä sopii hoitoneuvottelusta ensimmäisen kuukauden sisällä, kun asiakas on muuttanut yksikköön. Järjestämme hoitoneuvotteluita säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa ja asiakkaan voinnin oleellisesti muuttuessa.

Hoitoneuvotteluun osallistuvat vähintään asiakas, läheinen ja omatyöntekijä. Tarvittaessa hoitoneuvottelun voi osallistua myös muita asiakkaan hoidon kannalta olennaisia henkilöitä.

Hoitoneuvottelussa käymme läpi asiakkaan tämänhetkisen tilanteen sekä yksilölliset tarpeet ja toiveet. Hoitoneuvottelu ja siinä käsitellyt asiat kirjataan asiakastietojärjestelmään. Omahoitajan työnkuva on laadittu kirjallisena ja omahoitaja käy sen läpi ensimmäisessä hoitopalaverissa. Silloin myös sovitaan kunkin asiakkaan / läheisen kanssa yksilöllisestä yhteydenpitotavasta ja se kirjataan DomaCaren Info-tauluun.

### 6.4. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

---

Itsemääräämisoikeus tarkoittaa jokaisen ihmisen oikeutta määrätä omasta elämästään ja tehdä valintoja. Asiakkaan ikä, sairaudet tai toimintakyky eivät poista tai vähennä ihmisen itsemääräämisoikeutta. Hoidamme asiakasta yhteisymmärryksessä hänen kanssaan ja kunnioitamme hänen itsemääräämisoikeuttaan. Vahvistamme asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja siihen liittyviä asioita, kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään. Olemme valmiit muokkaamaan toimintatapojamme asukkaiden toiveiden ja tarpeiden mukaan. Tiedostamme, että olemme töissä asukkaiden kodissa, asukkaat eivät asu meidän työpaikallamme.

Tuemme, vahvistamme ja ylläpidämme asiakkaidemme itsemääräämisoikeutta seuraavilla toimintatavoilla:

- Annamme asiakkaalle mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, esimerkiksi osallistumalla omaan RAI-toimintakykyarviointiin ja palvelun toteuttamissuunnitelman laatimiseen.
- Selvitämme asiakkaan arvot, hänelle mieluisat asiat sekä tavat ja tottumukset kysymällä niitä asiakkaalta itseltään.
- Tuemme asiakasta päivittäisissä päätöksissä ja tarjoamalla hänelle vaihtoehtoja. Päivittäiset päätökset voivat liittyä esimerkiksi päivärytmiin, pukeutumiseen, ruokailuun, ulkoiluun, harrastuksiin ja vierailijoihin. Esimerkiksi konkreettisesti leivät, juomat ja kahvit tuodaan asukkaan lähelle, ja asukasta kannustetaan ne itse ottamaan tai valitsemaan.
- Vahvistamme asiakkaan kommunikaatiota, esimerkiksi selvittämällä mahdolliset kommunikaatio-ongelmat ja valitsemalla sopivat kommunikaatiomenetelmät.
- Ennakoimalla, kuten asiakkaan tekemällä edunvalvontavaltuutuksella, hoito- tai hoivatahdolla.
- Kuulemme läheisten näkemyksiä asiakkaan toiveista erityisesti silloin, kun asiakkaan itsemääräämiskyky on heikentynyt. Käytännöt sovitaan kuitenkin viimekädessä asukkaan kanssa.
- Selvitämme yksilöllisiä keinoja rajoittamistoimenpiteiden välttämiseksi, esimerkiksi sängyn korkeuden säätäminen matalalle sekä tunnistamalla ja vähentämällä käyttäytymisen oireita aiheuttavia tekijöitä.



- Koulutamme työntekijöitä asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyvissä asioissa. Esko-verkko-oppimisympäristössämme on koulutus asiakkaiden itsemääräämisoikeuden tukemisesta.

Rajoittamistoimenpiteitä käytetään ainoastaan henkilön oman tai toisen henkilön terveyden ja turvallisuuden takaamiseksi. Rajoittaminen on aina keinoista viimeisin toimenpide. Rajoittamistoimenpiteitä ei saa käyttää ennen kuin muut keinot on arvioitu, kirjattu ja todettu riittämättömiksi. Ennen rajoitteen käyttöönottoa pohdimme hoidollisessa palaverissa tai tiimipalaverissa muita mahdollisia keinoja. Lääkäri kirjaa määräaikaisen rajoitteiden käytön ja em. asiat asiakastietojärjestelmäänsä. Rajoitteita arvioidaan määräajoin (3 kk) uudelleen. Rajoitteiden määräaikojen seuraaminen kuuluu sairaanhoitajalle.

Rajoittamistoimenpiteiden käyttö on lääkärin tekemä hoitopäätös, jonka sairaanhoitaja kirjaa asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Käyttö kirjataan osana päivittäistä kirjaamista. Päätöksestä keskustellaan asiakkaan tai hänen läheisensä kanssa, jos asiakas ei pysty itse ottamaan asiaan kantaa. Esperin intranetissä on tarkempi ohjeistus itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoittamistoimenpiteiden käytöstä.

Yksikössämme käytössä olevia rajoittamistoimenpiteitä ovat: turvavyö, sängyn laidat ja hygienihaalari.

## 6.5. 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.”**

### 6.5.1. 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 osana päivätoimintaa kerran kuukaudessa. Kokouksista laaditaan muistio DomaCaren keskusteluosioon, josta se siirretään joko suoraan tai tiimipalaverin kautta käytäntöön (asiasta riippuen). Muistioon kirjataan osallistujat. Asukaskokouksissa kerätään palautetta, tiedotetaan, sekä kysytään toiveita mm. aktiviteetteihin ja ruokaan liittyen.

### 6.5.2. Läheistenillat

Järjestämme yksikössä läheisteniltoja vähintään kahdesti vuodessa. Tiedotamme tilaisuudesta läheisille hyvissä ajoin, vähintään kolme viikkoa ennen tilaisuutta. Pyrimme kuulemaan läheisten toiveita tilaisuuden sisältöä suunnitellessa. Jokaisessa illassa on tärkeää kerätä läheisiltä palautetta yksikön toiminnasta. Palautteen saa antaa halutessaan nimettömänä. Yksikönjohtaja tiedottaa läheisiä infokirjeellä yksikön toiminnasta useamman kerran vuodessa. Soivakan sometileiltä Instagramissa ja Facebookissa voi seurata yksikön arjen elämää kuvin ja sanoin.

### 6.5.3. 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.

## 6.6. 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. Käsittelemme asiakaspalautteet tiimipalaverissamme. Asiakaspalautteita käytetään jatkuvasti toiminnan kehittämisen perustana ja niitä otetaan mm. toimintasuunnitelmaan tavoitteiksi.

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: 8,81 / 10 (27 vastaajaa)

### Läheistyytyväisyyskysely

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

Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn tulos ja vastaajamäärä: ei vastaajia vuonna 2023

### Kirjallinen ja suullinen palaute

Kirjaamme asukaskokouksissa tai läheistenilloissa 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 vastuhenkilö seuraa toimenpiteiden toteutumista.

### Hyvinvointialueen palaute

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

## Muistutukset

Jos asiakas on tyytymätön palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun, hän voi tehdä muistutuksen. Yksikön vastuhenkilö vastaa muistutuksista, kanteluista ja muista valvontapäätöksistä ja varmistaa niistä tiedottamisen yhdessä aluepäällikön kanssa. Varmistamme, että muistutuksen antaja saa kirjallisen vastineen yksikön vastuhenkilöltä. 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 vastaukseen, hän voi tehdä kantelun aluehallintovirastolle.

Muistutusten vastaanottaja

**Yksikönjohtaja Päivi Pitko**

puhelin: 050 590 4501  
paivi.pitko@esperi.fi

---

**Sosiaaliasiahenkilö Eija Hiekka**

Neuvoo asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä, neuvoo ja tarvittaessa avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi, seuraa asiakkaan oikeuksien ja aseman kehitystä hyvinvointialueella.

puhelin: 044 265 1080  
eija.hiekka@koske.fi

---

**Kuluttajaneuvonta**

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan.

puhelin: 09 5110 1200

## 7. Palvelun sisällön omavalvonta

### 7.1. Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva aktiivinen arki

---

Toimimme siten, että asiakkaamme voivat elää omannäköistä, onnellista ja turvallista elämää. Selvitämme asiakkaidemme toiveet ja heille tärkeät asiat. Huomioimme asiakkaille iloa tuottavat asiat ja kirjaamme ne asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Kannustamme ja tuemme asiakkaita toimimaan arjessa mahdollisimman itsenäisesti sekä osallistumaan heille tärkeisiin asioihin. Toimintalähtöisessä työvuorosuunnittelussa huomioimme, että joka arkivuorossa on aktiviteeteista ja ulkoilusta vastaava henkilö.

Toimintafilosofiamme on validaatio, jonka avulla pyrimme vastaamaan paremmin asiakkaidemme yksilöllisiin tarpeisiin. Tuemme asiakkaiden hyvinvointia ja toimintakykyä tutustumalla heidän elämänhistoriaan, tunteisiin ja voimavaroihin. Edistämme asiakkaiden omannäköistä elämää tukemalla ja kannustamalla heitä osallistumaan päätöksentekoon ja ylläpitämään toimintakykyään validaatiotekniikoiden avulla.

Seuraamme asiakkaiden toimintakykyä päivittäisten havaintojen lisäksi RAI-arvioinneilla. Arviointien avulla saamme tietoa asiakkaiden fyysisestä, psyykkisestä, kognitiivisesta ja sosiaalisesta toimintakyvystä sekä osallisuudesta. Tarkastelemme puolivuositain RAI-vertailutiedon avulla asiakasrakenteesta ja hoitoisuudesta kertovia mittaritietoja sekä laatuindikaattoreita. RAI-tietoa käytetään yksikön toiminnan tarkasteluun, omavalvontaan ja laadun kehittämiseen.

**Edistämme asiakkaiden aktiivista arkea, ulkoilua, toimintakykyä sekä osallisuutta seuraavilla tavoilla:**

---

Yhteistyökumppaneinamme ovat mm. Puulan seutuopisto, kirjasto ja seurakunnat. Pyrimme järjestämään myös tapahtumia Soivakan ulkopuolella, ulkona ja yhdessä läheisten ja kyläläisten kanssa. Terasseillamme on mahdollista ulkoilla myös vuoteella. Asiakkaan kullekin päivälle nimetty hoitaja on velvollinen tarjoamaan ulkoilumahdollisuutta asiakkailleen päivittäin.

---

Yksikön oma fysioterapeutti huomioi kunkin asukkaan tarpeet yksilöllisesti, tekee yksilöllisiä ohjeita ja ohjaa muuta henkilökuntaa. Asiakasta voidaan ohjata myös yksityiselle fysioterapeutille. Soivakassa on myös ikäihmisten kuntolaitteita, joita asukkaat voivat hyödyntää ja järjestämme viikoittain ryhmäliikuntaa.

---

Työvuorolistaan suunnitellaan aamuvuoroon päivätoimintaa toteuttava työntekijä sekä iltavuoron aktiviteeteista vastavat hoitajat. Päivätoimintaan on nimetty vastuuhenkilöt, jotka tekevät aktiivitetien viikko- ja vuosisuunnitelman, jossa huomioimme myös juhlapyhät. Asiakkailta on mahdollisuus vaikuttaa suunnitelmaan asukaskokouksissa.

Arkeamme voi seurata: Facebookissa ja Instagramissa

## 7.2. Terveyden- ja sairaanhoito

---

Seuraamme asiakkaiden terveydentilaa, vointia ja siinä tapahtuvia muutoksia päivittäin hoitotoimien yhteydessä. Teemme asiakkaan voinnista päivittäiskirjaukset asiakastietojärjestelmään. Kirjaamme myös asiakkaan näkemyksen omasta terveydentilasta ja voinnista.

Teemme mittauksia ja tutkimuksia lääkärin ohjeistuksen ja palvelun toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Annamme asiakkaalle ohjausta terveydentilan ylläpitämiseen. Suoritamme normaaleja toimenpiteitä, kuten lääkejakelu, verenpaineen ja verensokerin mittaukset, veri- ja muiden laboratorionäytteiden ottaminen ja haavahoidot.

Raportoimme havainnoista asiakasta hoitavalle lääkärille. Kerran vuodessa omalääkäri tekee asiakkaille vuosikontrollin, jossa tehdään mm. kontrolloidaan sovitut laboratoriotestit ja tarkistetaan asiakkaan lääkitys. Tarvittaessa lääkäri tapaa asiakkaan ja ottaa kantaa terveydentilassa tapahtuviin muutoksiin.

Yksikön terveyden- ja sairaanhoidon järjestämisestä vastaa nimetty sairaanhoitaja. Yksikön vastuhenkilö vastaa yksikön terveyden- ja sairaanhoidon kokonaisuudesta. Sairaanhoitajille on laadittu vuosikello pitkäaikaissairauksien seurantaan varten ja heillä on kullekin nimetty vastuulleen tietyn tiimin asiakkaat.

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

Yksikön lääkäripalveluista vastaa: Keski-Suomen hyvinvointialue

Kiireellisissä asioissa otamme yhteyttä: omalääkäri tai päivystysapu p. 116117

## 7.3. Lääkehoito

---

Lääkehoitosuunnitelmamme on STM:n Tuvallinen lääkehoito -oppaan mukainen. Lääkehoitosuunnitelmassa linjataan lääkehoidon toteuttamiseen 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: 31.10.2023

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

Asiakkaan hoitava lääkäri tarkistaa asiakkaan lääkelistan vuosikontrollin yhteydessä sekä asiakkaan voinnin muuttuessa.

Lääkkeet tulevat yhteistyöapteekista: Toivakan apteekki

Yksikössä on käytössä koneellinen annosjakelu. Asiakas maksaa omat lääkkeensä.

## 7.4. Ravitsemus



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

### Yhteiset ateriamme ovat:

|                |                  |
|----------------|------------------|
| Aamupala       | klo: 6:00-10:00  |
| Lounas         | klo: 11:30       |
| Iltapäiväkahvi | klo: 14:00       |
| Päivällinen    | klo: 15:45       |
| Iltapala       | klo: 19:30-21:00 |
| Yöpala         | tarpeen mukaan   |

Huolehdimme, ettei yöpaasto ylitä yli 10 tuntia. Ruokailuaikamme ovat liukuvia sekä asiakkaiden yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia. Otamme asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet huomioon yksilöllisesti. Ruokarajoitteita selvitämme tarvittaessa yhdessä lääkärin kanssa. Turhia rajoitteita pyritään välttämään. Ruokailuaikojen välillä asiakkailamme on mahdollisuus saada välipalaa. Kaikilla aterioilla on tarjolla juotavaa. Erityisesti kesäaikana tarjoilemme juomaa myös ruokailujen välillä. Lisäksi hellekausille on tarkempi ohjeistus nesteensaannista. Asukkailla on mahdollisuus säilyttää yksikössä ja kuumentaa mikrossa myös omia ruokiaan. Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua ruoan annosteluun, valmistukseen (esim. leivonta, voileipien teko) ja ruokailutilan siivoukseen. Pyrimme rauhoittamaan ruokailuhetken ja järjestämään ajoittain myös ruokailuelämyksiä esimerkiksi retkien ja kauniin kattauksen muodossa. Huomioimme juhlapäivät. Asukas valikoi ruoan, vaikkei voisi annostella sitä itse.

Miellyttävien ruokailuhetkien järjestäminen edesauttaa hyvän ravitsemuksen toteutumista. Ruokailuhetkissä tärkeää on yhdessäolo ja kiireettömyys. Kannustamme asiakkaita yhteiseen ruokahetkeen, ja asiakashuoneissa ruokaillaan vain erityisestä syystä. Avustamme asiakkaita tarvittaessa ruokailussa.

Arvioimme asiakkaiden ravitsemustilannetta painon seurannalla, RAI-arvioinnilla ja MNA-testillä. Paino mitataan vähintään kerran kuukaudessa. Jos asiakkaalla on ravitsemusongelmia, paino mitataan vielä useammin. Asiakkaan tullessa hoitoon arvioimme hänen ravitsemustilaa RAI-arvioinnin ja MNA-testin avulla. Toistamme arvioinnin puolivuositain, tarvittaessa useammin. Jos painoindeksi on alhainen tai

asiakkaalla on vajaa- tai virheravitsemusta, tarkistamme ruokavalion ja lisäämme asiakkaan energian ja ravintoaineiden saantia. Sairaanhoitajat seuraavat painoa vuosikellonsa mukaisesti. Mikäli paino laskee, asukkaalle aloitetaan ensin rasvalisä. Ellei se auta, tilaamme asukkaalle tehostetun ruokavalion. Jos paino laskee vieläkin, kysymme lääkäriltä ohjetta. Lisäravinteet otetaan käyttöön lääkärin määräyksestä ja merkataan lääkelistalle. Tiimin sairaanhoitaja vastaa em. prosessista. Jos nesteensaannissa on ongelmia tai asiakkaalla on liian vähäisen juomisen merkkejä, seuraamme asiakkaan nesteen saantia.

Ruokahuollon omaevalvontasuunnitelma on päivitetty: 17.5.2023

## 7.5. Suun terveys

---

Puhtaat hampaat ja proteesit ovat keino välttää sairauksia. Tavoitteenamme on asiakkaidemme puhdas ja kivuton suu. Asiakas puhdistaa päivittäin suunsa ja hampaansa/hammasproteesinsa itse tai työntekijän avustamana aamuin illoin. Kirjaamme asiakkaan suunhoidon ja yksikölliset tarpeet hänen palvelun toteuttamissuunnitelmaansa. Ohjaamme asiakasta oikeiden välineiden hankkimisessa. Suunhoitoon on nimetty vastuuhenkilö, joka huolehtii suun hoidon ohjeiden ja tarkastusten ajantasaisuudesta.

Hyvinvointialue järjestää suun terveydenhuollon palvelut. Autamme asiakkaitamme huolehtimaan suun terveydestä. Asiakkaiden suun terveydenhuollon palvelut toteutetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä. Asiakas maksaa suun terveydenhuollon palvelunsa itse.

Kiireellisissä asioissa otamme yhteyttä: Keski-Suomen hyvinvointialue virka-aikana p. 014 269 0333, muulloin p. 116117

## 7.6. Saattohoito

---

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

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

Yksikössä on nimetty ja koulutettu saattohoitovastaava, jonka tehtävänä on perehdyttää yksikön työntekijöitä sekä kehittää yksikön saattohoitoa yhdessä vastuuhenkilön 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 ennakoida 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. Läheisellä on mahdollisuus yöpyä asiakkaan asunnossa.

Yksikössä on toimintaohjeet toimiston fläppitaulussa kuoleman toteamisesta. Työntekijät on perehdytetty ohjeisiin.

## 7.7. Hygieniakäytännöt

---

Seuraamme asiakkaiden yleiskuntoa, ravitsemus- ja mielentilaa, koska nämä vaikuttavat heidän kykyynsä puolustautua infektioilta. Työntekijät huolehtivat 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 tarkempi hygieniasuunnitelma.

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

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 taajuus. 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: palveluntuottaja Lassila & Tikanoja arkipäivisin. Tärkeintä hyvässä hygieniassa ovat päivittäiset hyvät työkäytännöt ja tavanomaiset varotoimet. Näistä perehdytämme uudet työntekijät jo ensivaiheessa. Yksikössä on julisteita muistuttamassa hyvästä käsihygieniasta ja jokaisen asukkaan huoneessa lukitussa kaapissa on eritetahradesinfektioon sopiva Oxivir. Ajankohtaisiin tartuntatautilanteisiin reagoidaan ja henkilökunnalle päivitetään ohjeita ilmoitustaululle sekä Domacare-viestein (yksikönjohtaja tai sairaanhoitaja). Perehdytyksessä käytetään Essin videoita käsihygieniaan ja suojainten pukemiseen liittyen. Yksikkö on tarvittaessa osastoitavissa kolmeen eri soluun. Yksikölle on nimetty infektiolääkäri.

Yksikön liinavaatepyykkihuollosta vastaa ulkoinen palveluntuottaja. Asiakkaiden vaatepyykki pestään yksikössä.

Pyykkihuolto on järjestetty seuraavasti: asukaspyykki pestään yksikössä, pääosin sen pesee hoitoapulainen. Pyykit pestään desinfioivalla pesuaineella. Yhteensä välillistä työhön on varattu 14 min / asukas ja aika



on jaettu hoitoapulaiselle sekä hoitohenkilökunnalle. Asukkaalla on huoneessaan oma pyykkipussi, johon vaatteet laitetaan ja jossa ne myös pestään. Pyrimme osallistamaan asukkaan myös vaatehuoltoon, esimerkiksi viikkaukseen tai vaatekaapin järjestelyyn. Linauvaatteiden pesu ostetaan Saarijärven pesulta.

## 7.9. Monialainen yhteistyö

---

Teemme monialaista yhteistyötä asiakkaan tarpeiden mukaisesti, jotta hän saa tarvitsemansa hoidon ja palvelun.

Yhteistyökumppaneina toimivat hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon toimijat, joihin ollaan tarpeen vaatiessa yhteydessä joko asiakkaan tai omaisen puolesta. Soivakalla on sopimus annosjakelusta Toivakan apteekin kanssa. Sairaanhoidajilla on suora konsultaatiomahdollisuus omalääkärille virka-aikana.

Yhteistyö ja tiedonkulku järjestyy pääasiassa puhelinkeskusteluihin, hoitoneuvotteluissa 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 poistumisturvallisuusselvitys

---

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. Poistumisturvallisuusselvityksen uusiin kohteisiin tekee kiinteistötiimi. Päivityksistä vastaa yksikön vastuuhenkilö. Poistumisturvallisuusselvitys päivitetään kolmen vuoden välein tai tarvittaessa.

Pelastussuunnitelma on päivitetty: 2.2.2023

Poistumisharjoitus on tehty: alkusammutuskoulutuksen yhteydessä

Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty: 2.2.2023

Palotarkastus on toteutunut: 31.8.2023

## 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. Vastuhenkilö huolehtii, että turvallisuuskävely toteutuu vuosikellon aikataulun mukaisesti. Tarkoitus on, että kaikki yksikön työntekijät osallistuvat turvallisuuskävelyn, joita voidaan tarvittaessa järjestää useampi yksikön koko huomioiden. Turvallisuuskävely ja siihen liittyvä huomioidokumentoidaan Laatuportti-järjestelmään.

Turvallisuuskävelyt toteutuvat: vuosittain

Alkusammutusharjoitus on järjestetty: 8.2.2023

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 edistämisessä 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 yksiköissämme perustuu lakiin lääkinällisistä laitteista. Työntekijällä, joka käyttää lääkinällistä laitetta, on turvallisen käytön vaatima perehdytys. Uudet työntekijät perehdytetään laitteiden käyttöön. Työntekijän saama perehdytys merkitään Mepco -henkilötietojärjestelmään.

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

Laitevastaavan tehtäviin kuuluu:

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

- käyttöohjeiden ajantasaisuudesta huolehtiminen
- laitepohdytykset

Lääkinnällisten laitteiden ja tarvikkeiden seurantajärjestelmä 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 huollon dokumentoidaan laiterekisteriin.

Yksikössä on oma fysioterapeutti ja lisäksi voimme käyttää hyödyksi hyvinvointialueen fysioterapeutin ammattitaitoa. Asiakkaan henkilökohtaiset apuvälineet toimittaa hyvinvointialue. Laitteet myös palautetaan terveysasemalle, kun niille tarvitaan huoltoa. Fysioterapeutin vastuualueeseen kuuluu henkilöstön osaamisen varmistaminen, apuvälineiden hankinta, käytön opastaminen, säätäminen asiakkaalle sopivaksi sekä apuvälineen siisteydestä huolehtiminen. Yksikön omissa apuvälineissä on sovittu vuosihuolto.

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 poikkeamailoituksen käsittelyn yhteydessä.

## 9. Henkilöstö

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



Yksikössä työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu sekä suositusten ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta. Henkilöstömitoitus on 0.65 työntekijää / asiakas ympärivuorokautinen palveluasuminen ja 0.3 työntekijää / asiakas yhteisöllinen asuminen.

Yksikön vastuuhenkilö on koulutukseltaan: terveydenhoitaja/sairaanhoitaja.

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

Henkilöstömäärä suhteutetaan aina asiakasmäärään ja heidän toimintakykyynsä.

Yksikkömme henkilöstörakenne ja määrä suhteessa täyteen yksikköön:

|                |       |                 |      |
|----------------|-------|-----------------|------|
| sairaanhoitaja | 3     | hoitoapulainen  | 1,85 |
| lähihoitaja    | 19,64 | virikeohjaaja   | 0    |
| hoiva-avustaja | 4,5   | fysioterapeutti | 1    |

Lisäksi yksikössämme voi olla opiskelijoita työssäoppimisjaksolla.

Olemme resursoineet välilliseen työhön erillisen tuntimäärän ja osa palveluista ostetaan kumppaneiltamme. Kartoitamme välillisen työn tuntimäärän yksikkömme tarpeiden mukaisesti.

Henkilöstömäärä suhteutetaan aina paikalla olevaan asiakasmäärään ja heidän toimintakykyynsä. Pyrimme ennakoivaan henkilöstösuunnitteluun ja varmistamaan toimintalähtöisen työvuorosuunnittelun avulla riittävän henkilöstömäärän aina kulloinkin. Seuraamme henkilöstömitoitusta jatkuvasti.

## 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. Vapautuvia työvuoroja tarjotaan ensin omille osa-aikaisille työntekijöille, sitten varahenkilölle ja lopuksi keikkalaisille.

Yksikössä on sovittu käytännöt sen varalle, jos vastuuhenkilö ei ole paikalla sijaistarpeen yllättäessä. Vastuuhenkilö varmistaa, että yksikkö on tietoinen toimintatavasta näin sattuesssa. Ohjeet löytyvät toimiston ilmoitustaululta kirjallisena. Yksikönjohtajaa sijaistaa tiimivastaava.

## 9.3. Henkilöstön rekrytointi

---

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö 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 nähtäviksi esihenkilölle ennen työsuhteen alkamista. Vastuuhenkilö skannaa todistukset Mepco-henkilötietojärjestelmään. Lisäksi edellytämme työntekijältä tartuntatautilain mukaista rokotussuojaa.

Lisätyötarpeen syntyessä noudatamme työsopimuslain 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. Hyödynnämme perehdytyksessä Esko-verkko-oppimisympäristöä, jonka sisältö on ajasta ja paikasta riippumatonta. Uusi työntekijä on vakituisen hoitajan mukana yleensä ylimääräisenä 1-3 työvuoroaan, tarpeesta riippuen. Uusi työntekijä perehtyy myös perehdytyskansioon sisältöön (mm. omavalvontasuunnitelmaan) sekä turvallisuuskansioon. Uusilla vakituisilla työntekijöillä on kirjallinen perehdytyskortti.

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 konsernitasoinen 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
- RAI

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 voivat 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 sairauslomia ja ennenaikaisia 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 väkivaltatilanteisiin 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 käytössään olevasta tilasta:

---

Soivakassa on 44 asukashuonetta. Huoneet ovat pääsääntöisesti 20-32,5 m2 kokoisia, lisäksi yksi kaksio. Huoneissa on oma kylpyhuone. Pitkäaikaisella asukkaalla on oikeus valita oma huoneensa tyhjiillään olevista huoneista. Asukas voi sisustaa oman huoneensa mielensä mukaan. Soivakka tarjoaa huoneeseen sähkösäätöisen hoivasängyn sekä yöpöydän ja yleisva-laistuksen. Asukkaan huone kuuluu vain asukkaalle, eikä sitä käytetä muuhun tarkoitukseen asukkaan poissa ollessa. Soivakassa on myös kolme valmiiksi sisutettua huonetta lyhytaikaisasukkaita varten. Tarvittaessa omainen voi yöpyä halutessaan tyhjiillään olevassa asukashuoneessa tai asukkaan huoneessa.

#### Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista:

---

Yhteisiä tiloja ovat kussakin kolmessa ryhmäkodissa oleva viihtyisä oleskelu- ja ruokailutila, sauna ja kuntosali. Kuntosali Topakkaa käyttävät sovitulla vuoroilla myös Toivakan kunnan ikäihmiset.

#### Kuvaus piha-alueesta:

---

Soivakassa on kaksi suurta katettua terassia ja suuri aidattu piha-alue. Terasseille pääsee myös esimerkiksi vuoteella tai pyörätuolilla.

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:

---

Asukkailla on käytössään rannekkeet, joissa on hoitajakutsujärjestelmä. Asukkaan hälytys tulee hoitajan mukana olevaan matkapuhelimeen. Matkapuhelimesta on myös mahdollista nähdä rannekkeen sijainti. Lisäksi yksikössä on käytössä 8 liikeilmaisinta. Yövuorolainen lataa matkapuhelimet täyteen. Hälyttimet ilmoittavat patterin loppumisesta ja ne testataan kuukausittain.

Perehdytämme työntekijän yksikön turva- ja kutsulaitteiden käyttöön.

Yksikön vastuhenkilö vastaa yksikön turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta.

#### Laitetoimittaja ja yhteystiedot:

---

9 solutions, Loihde Trust  
(vikailmoitukset)  
palvelukeskus.trust@loihde.com  
puh. 029 001 3040

#### Varmistamme turva- ja kutsulaitteiden toimivuuden seuraavilla tavoilla:

Kutsulaitteen toimivuus tarkastetaan kuukausittain (testauspäivä ohjelmoitu DomaCareen). Hälytys tulee tiimin kaikkiin puhelimiin, jotta varmistetaan hoitajan saatavuus. Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi: Jenni Olkkonen ja Mathanee Puttonen

### 10.3. Terveydensuojelulain mukainen toiminta

---

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

Esperille on laadittu terveydensuojelulain 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: Lifecare ja 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 vastuhenkilö ilmoittaa palvelun päättymisestä asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjälle. Pääkäyttäjä arkistoi asiakkaan tiedot. Asiakas voi osoittaa asiakastietoonsa liittyvät kysymykset osoitteeseen [tietosuoja@esperi.fi](mailto:tietosuoja@esperi.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 konsernitasoinen tietoturvasuunnitelma, jonka yleinen osa löytyy Esperin intranetistä.

Esperin tietoturvasuunnitelma on päivitetty 17.3.2023.

Tietosuojavastaava vastaa henkilörekisterien 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, palautteista, poikkeamista, laadun vuosikyselyn ja RAI-arviointien tuloksista.

### Toiminnassamme todetut kehittämistarpeet

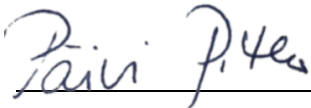
|   | Kehittämistarve  | Toimenpiteet  | Vastuuhenkilö   |
|---|--|---|---|
| Hyvä hoiva<br>(RAI, poikkeamat,<br>palaute, riskiarvioinnit,<br>vuosikysely)            | Omahoitajuutta<br>vahvistetaan   | Laaditaan perehdytys-<br>ja työnkuvakansio<br>omahoitajalle                               | Tiimivastaava   |
|   | RAI-arviointien<br>hyödyntäminen palvelun<br>toteuttamissuunnitelmassa | Hyvien käytänteiden<br>jakaminen hoidollisissa<br>palaverissa                             | Kirjaamisvastaavat,<br>tiimivastaava                    |
|   | Kirjaaminen siirtyy LifeCare<br>-järjestelmään                         | Kirjaamiskoulutus,<br>hyvien käytänteiden<br>jakaminen                                    | Kirjaamisvastaavat,<br>tiimivastaava,<br>yksikönjohtaja |
| Hyvä elämä<br>(asiakastytyväisyys-<br>kysely, RAI, poikkeamat,<br>palaute, vuosikysely) | Validaatio   | Validaatiokoulutus v.<br>2024   | Yksikönjohtaja,<br>hoitohenkilökunta                    |
|   | Saattohoito-osaamisen<br>lisääminen                                    | Saattohoitokoulutus   | Yksikönjohtaja,<br>hoitohenkilökunta                    |
| Hyvä talous<br>(asiakaspaiikkamäärä,<br>hankinnat,<br>vuokratyövoima)                   | Oikea määrä<br>henkilökuntaa, oikeassa<br>paikassa ja oikeaan aikaan   | Työvuorosunnittelun,<br>rekrytinnin,<br>perehdytyksen ja<br>resurssoinnin<br>onnistuminen | Yksikönjohtaja  |

## 13. Omavalvontasuunnitelman seuranta

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yksikön vastuhenkilö.**

Paikka ja päiväys: **31.10.2023**

Allekirjoitus:



---

**Päivi Pitko**