



Esperi Koti Palomäki Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelma

10.11.2024

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

Sisällysluettelo

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....	4
1.1. Alihankintana ostettujen palveluiden laadun varmistaminen.....	5
2. Omavalvontasuunnitelma ja sen laatiminen	5
3. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	6
3.1. Strategia	6
3.2. Toiminta-ajatus	8
3.3. Arvot ja toimintaperiaatteet.....	8
4. Johtamisjärjestelmä.....	11
4.1. Viikkoraportti	11
5. Riskien hallinta.....	12
5.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja työnjako	12
5.2. Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet	13
5.3. Vakavat poikkeamat.....	13
5.4. Toimintaympäristön riskit.....	14
5.5. Työntekijän ilmoitusvelvollisuus (valvontalaki 29 § ja 30 §)	14
5.6. Työn vaarojen ja riskien arviointi (STM)	15
5.7. Väärinkäyttöökseen tai epäeettiseen toimintaan kohdistuvan epäilyn ilmoittaminen (Whistleblowing).....	15
5.8. Valmiussuunnitelma	15
5.9. Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit	16
6. Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva	16
6.1. Toimintakyvyn ja avuntarpeen arviointi.....	16
6.2. Palvelun toteuttamissuunnitelma.....	17
6.3. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	18
6.3.1. Esperin asiantuntijaryhmä	20
6.4. Osallisuus	21
6.4.1. Asukaskokoukset	22
6.4.2. Läheistenillat	22
6.4.3. Laatufoorumi	22
6.5. Palautteet.....	22
6.5.1. Palautekanavamme ovat:.....	22
7. Palvelun sisällön omavalvonta	24
7.1. Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva aktiivinen arki.....	24
7.2. Terveysten- ja sairaanhoito.....	25

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

7.3. Lääkehoito	26
7.4. Ravitseminen	26
7.5. Suun terveys	28
7.6. Saattohoito.....	28
7.7. Hygieniäkäytännöt	29
7.8. Puhtaanapito.....	29
7.9. Monialainen yhteistyö.....	30
8. Asiakasturvallisuus	31
8.1. Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys	31
8.2. Turvallisuuskoulutukset.....	32
8.3. Lääkinnälliset laitteet ja tarvikkeet	32
9. Henkilöstö	33
9.1. Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys	33
9.2. Sijaisten käytön periaatteet	34
9.3. Henkilöstön rekrytointi.....	34
9.4. Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus	35
9.5. Työhyvinvointi ja työsuojelu.....	36
10. Toimitilat ja teknologiset ratkaisut	37
10.1. Toimitilat	37
10.2. Teknologiset ratkaisut	37
10.3. Terveysturvallisuuden mukainen toiminta.....	38
11. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen.....	38
11.1. Asiakastyön kirjaaminen.....	38
11.2. Asiakastietojen käsittely	39
11.3. Tietosuojat ja tietoturva	39
12. Kehittämissuunnitelma.....	41
13. Omavalvontasuunnitelman seuranta.....	44

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palvelun tuottajan perustiedot

Yhtiön nimi	Keski-Suomen Hoivataito Oy	Y-tunnus	2622517-9
-------------	----------------------------	----------	-----------

Toimintayksikön perustiedot

Toimintayksikkö	Esperi koti Palomäki	OID-koodi	1.2.246.10.26225179.10.2
		Palveluntuottajan koodi (PALTU)	67577-1
Katuosoite	Palomäentie 6	Postinumero	42100
		Postitoimipaikka	Jämsä
Kunnan / kuntayhtymän nimi		Jämsä	
Hyvinvointialueen nimi	Keski-Suomen hyvinvointialue		
Yksikön vastuhenkilö	Minna Paronen		
Vastuuhenkilön puhelinnumero		044 737 8040	
Vastuuhenkilön sähköpostiosoite		minna.paronen@esperi.fi	

Luvanvarainen toiminta

Palvelumuoto	Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan	Asiakaspaikkamäärä	AVI:n / Valviran luvan myöntämisaikajako ja luvan muutokset
Ympäri vuorokautinen palveluasuminen	Kehitysvammaiset	19	1.2.2016 lupa 8 asiakaspaikalle. Luvan muutos 1.7.2024 19 asiakaspaikalle.

Ilmoituksenvarainen toiminta

Palvelumuoto	Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan	Asiakaspaikkamäärä	Rekisteröintipäätöksen ajankohta
Tuettu asuminen	Kehitysvammaiset	5	1.6.2016

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

Palvelut, joita yksikössä hankitaan alihankintana:	Palveluntuottaja
Puhtaanapitopalvelut	Lassila & Tikanoja
Kiinteistöhuolto	Jämsän kiinteistöhuolto
Ateriapalvelut	Feelia (jäähdytetyt ateriat), Kespro (täydentävät elintarvikkeet)
Muut palvelut	Securitas

1.1. Alihankintana ostettujen palveluiden laadun varmistaminen

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

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

Omavalvontasuunnitelma on osa Esperin kaksivuotista omavalvontaohjelmaa (OVO), joka löytyy Esperin verkkosivuilta.

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan neljän kuukauden välein Esperin ulkoisilla verkkosivuilla. Omavalvontasuunnitelma on tärkeä yksikön toimintaa ohjaava toimintalupaus; ”näin meillä tehdään”.

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

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

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

Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, joka löytyy yksikön vastuuhenkilön 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.

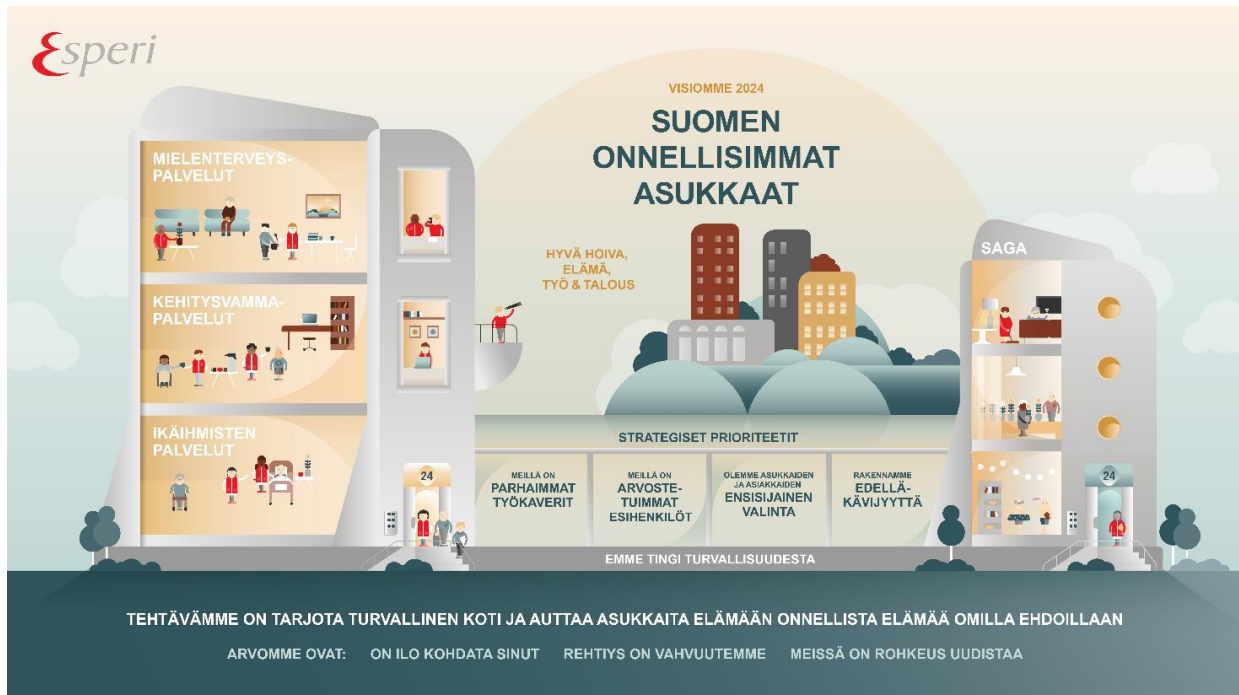
3. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

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 asiakastyytyvyyteen sekä liiketoimintamme ja työyhteisömme kehittämiseen visiomme toteuttamiseksi.



Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.



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

Tässä työssä meitä ohjaavat Esperin neljä strategista prioriteettia:

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

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

”**Olemme asukkaiden ja asiakkaiden ensisijainen valinta**”. Saavuttaaksemme tämän, meidän tulee erikoistua ja tuoda toimintaamme uutta osaamista. Tätä kuvaa jokaisella ydinliiketoiminta-alueellamme käyttöön otettava 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.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

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

3.2. Toiminta-ajatus

Esperi tarjoaa vammaisille ja autistisille henkilöille viihtyisän kodin, jossa heidän tukena ovat kokeneet ammattilaiset. Asumispalvelut järjestetään yksilöllisesti, huomioimalla asiakkaan tarpeet, toimintakyky sekä yksilöllinen elämäntilanne. Esperin vammaispalvelujen toiminnan lähtökohtana on asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja tukeminen. Vammaispalvelujen toimintafilosofiana on ”Elämänmakuista elämää”, ja haluamme tarjota asiakkaillemme pitkäaikaisen kodin sekä auttaa asukkaita elämään onnellista elämää omilla ehdoillaan.

Asiakastyössä toimimme yksilökeskeisen elämänsuunnittelun periaattein ja palveluiden tavoitteena on tukea asiakkaita löytämään oma tyyliensä ja tapansa elää sekä maksimoida asiakkaiden valintojen vaihtoehdot. Tuemme asiakkaiden vuorovaikutusta ja kommunikaatiota. Käytämme tarvittaessa puhetta tukevia ja korvaavia kommunikointimene-telmiä, kuten viittomia, kuvia ja selkokieltä.

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;

Tiedostamme vuorovaikutustaitojen merkityksen työssämme; ne ovat meidän ydinosaamista, jota tarvitaan asukastyössä, tiimityössä työkavereiden kanssa ja yhteistyössä eri yhteistyötahojen kanssa. Sitoudumme työntekijöinä yhdessä kehittämään vuorovaikutustaitojamme, jotta pystymme paremmin tukemaan asukkaitamme sekä pystymme sujuvampaan yhteistyöhön niin työkavereiden kuin eri yhteistyötahojen kanssa. Tuemme myös asukkaitamme kehittämään omia vuorovaikutustaitojaan, jolloin asukkaan on helpompaa solmia ja ylläpitää ihmissuhteita ja kohtaamiset muiden ihmisten kanssa sujuu paremmin. Järjestämme asukkaille yhteisöllistä toimintaa, kuten ryhmätoimintaa, asukaskokouksia, juhlia ja retkiä, joissa asukkaiden on mahdollista kohdata toisiaan ja saada tunteen yhteisöön kuulumisesta. Kannustamme ja tuemme asukkaita osallistumaan myös asumisyksikön ulkopuoliseen toimintaan. Asukkaidemme läheiset ovat tervetulleita vierailemaan ja yöpymään yksikössämme. Yksikössämme ei ole erikseen määriteltyjä vierailuaikoja, vaan asukas ja hänen läheisensä sopivat vierailusta keskenään. Teemme työtä asukkaita varten, asukkaat ovat siis työmme keskiössä. Olemme kiinnostuneita asukkaasta ja hänen asioistaan. Kyselemme asukkaalta hänen elämästään ja ajatuksistaan ja pysähdymme asukkaan asioiden äärelle. Asukkaiden ja työntekijöiden yhteinen ruokailuhetki on kiireetön kohtaaminen hetki. Tarvittaessa järjestämme

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

rauhallisen hetken asukkaan kohtaamiseen, kuten keskusteluhetken asukkaan asunnolla tai yhteisen ulkoiluhetken. Asukkaiden kanssa voimme myös sopia päivittäisistä keskusteluhetkistä, jolloin työntekijä on varannut tähän erikseen aikaa. Vuorovaikutustilanteessa tiedostamme, että asukkailla voi olla haasteita itsensä ilmaisemisessa ja tämän huomioimme antamalla asukkaalle aikaa ja käyttämällä tarvittaessa kommunikoinnin tukena esimerkiksi kuvia. Rohkaisemme asukkaita ilmaisemaan omia ajatuksiaan ja varmistamme, että olemme ymmärtäneet asukkaan kertoman oikein ja asukas on näin tullut kuulluksi. Kohtaamme asukkaat aikuisina yksilöinä ja pyrimme tunnistamaan heidän yksilölliset voimavarat, kyvyt, vahvuudet, elämäntilanteen ja persoonan. Hyväksymme ja kunnioitamme asukkaan erilaista tapaa ajatella ja tehdä asioita. Työntekijöinä pyrimme tunnistamaan omia ennakkoluuloja ja asenteita, sekä ymmärtämään niiden vaikutusta toimintaamme. Kohtaamme kaikki asukkaat tasapuolisesti ja omana itsenään. Annamme asukkaalle mahdollisuuden tehdä itse ja sen myötä saada osallisuuden ja onnistumisen kokemuksia ja kehittyä. Olemme kärsivällisiä ja annamme asukkaalle hänen tarvitsemansa ajan asioiden tekemiseen. Kunnioitamme asukkaan omaa tilaa ja omaa kotia. Yhteistyössä työkavereiden ja eri yhteistyötahojen kanssa pyrimme siihen, ettei kukaan jää asioiden kanssa yksin, vaan etsimme ratkaisuja yhdessä. Tuemme toinen toisiamme onnistumaan. Mahdolliset haasteet ratkaisemme kehittävässä hengessä, ilman syyllistämistä tai vertailua. Näemme erilaisuuden mahdollisuutena. Jokainen on tärkeä osa tiimiä omine vahvuuksineen ja kehittämiskohtineen. Täydennämme toinen toisiamme. Yhteistyön arvostaminen näkyy mm. siinä, että pidämme tiimi-/yksikkökokouksia viikoittain ja vuoronvaihtoraportteja päivittäin. Olemme saaneet kiitosta hyvästä työilmapiiristä ja siitä, että otamme uudet työntekijät ja opiskelijat avoimesti vastaan. Meille on helppo tulla!

Rehtiys on vahvuutemme.

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

Meillä tämä tarkoittaa

Työtämme ohjaa lainsäädäntö, ammattieettiset ohjeet, työnantajan koko konsernia koskevat toimintaohjeet ja ohjeistukset sekä omaa yksikköä koskevat suunnitelmat ja toimintatavat. Työntekijöinä pyrimme tiedostamaan henkilökohtaiset mielipiteemme ja asenteemme, jotta nämä eivät vaikuta haitallisesti työskentelyymme. Tiedostamme työ- ja asukasturvallisuuden merkityksen ja noudatamme yhdessä sovittuja turvallisuuteen liittyviä toimintatapoja. Hoidamme eri vastuualueisiin (mm. lääkevastaava, tiimivastaava, vastaava sairaanhoitaja, omaohjaaja) liittyvät työtehtävät ja työvuorokohtaiset työtehtävät asianmukaisesti. Tunnistamme ja tunnustamme kehittämiskohdat ja tapahtuneet virheet ketään syyllistämättä, jotta voisimme oppia niistä yhdessä ja ennaltaehkäistä niitä paremmin jatkossa. Havaituista läheltä piti/haittatapahtumista teemme matalalla kynnyksellä poikkeamakirjaukset, jotka käsittelemme yhdessä. Vuorovaikutus asukkaiden, työkavereiden ja eri yhteistyötahojen kanssa on avointa ja siinä korostuu luottamus ja ratkaisukeskeisyys. Yhteistyössä eri tahojen kanssa kunnioitamme asukkaan itsemääräämisoikeutta; asukas määrittelee, kenelle saamme hänen asioistaan kertoa. Kehittämiskohteista keskustelemme ja tarvittavista toimintatavoista sovimme yhdessä esimerkiksi erilaisissa kokouksissa kuten tiimi-/yksikkö/asukaskokouksissa tai asukkaan palaverissa. Varmistamme, että kaikki osapuolet ovat sovituista asioista tietoisia laadukkaiden kokousmuistioden, asukaskirjausten ja muun tiedon kulun avulla. Pidämme kiinni asukkaiden,

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

läheisten ja yhteistyötahojen kanssa sovitusta asioista. Mikäli sovitut toimintatavat ei toimi /ole riittäviä, niin nostamme asian yhteiseen keskusteluun ja pyrimme yhdessä löytämään parempia keinoja. Mikäli yhdessä sovittuja toimintatapoja ei noudateta, niin asia otetaan puheeksi kahden kesken kyseisen henkilön kanssa tai tarvittaessa esihenkilön kanssa. Tiedostamme, että tiimityössä on tärkeää edistää asukkaan luottamusta koko tiimiä kohtaan pitämällä kiinni yhdessä sovitusta toimintatavoista ja tukemalla toisen työntekijän tekemiä ratkaisuja.

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

Työyhteisössämme on turvallinen ja kehittämismyönteinen ilmapiiri. Uskallamme jakaa omia kokemuksiamme; niin onnistumisia kuin epäonnistumisiakin. Uskallamme tuoda myös omat kehittämiskohtamme, tietämättömyytemme ja rajallisuutemme esiin; kysyä asioista ja pyytää apua. Uskallamme kertoa omista näkemyksistämme ja tuoda mahdolliset epäkohdat/kehittämiskohdat yhteiseen keskusteluun. Uskallamme ehdottaa uusia toimintatapoja ja olemme avoimia ja uteliaita kokeilemaan uutta. Osallistumme työnantajan tai eri yhteistyötahojen järjestämiin koulutuksiin ja kehitämme näiden pohjalta omaa ja koko yksikön työtä ja toimintaa. Arvostamme ja hyödynnämme opiskelijoiden (oppisopimusopiskelijat, työharjoittelijat) alan uusinta osaamista ja rohkaisemme heitä jakamaan tietämystään ja ideoitaan. Tiedostamme, että kehittäminen ja kehittyminen vaatii yhteistyötä niin omassa yksikössä kuin eri yhteistyötahojen kanssa. Haluammekin panostaa yhteistyöhön mm. säännöllisillä kokouksilla ja yhteistyössä tärkeää meille on avoimuus ja ratkaisukeskeisyys. Otamme uudet ihmiset avoimesti vastaan ja kuuntelemme herkällä korvalla heidän näkemyksiä ja ideoita. Rohkaisemme asukkaita ja yhteistyötahoja antamaan palautetta sekä arkisissa tilanteissa että tyytyväisyyskyselyjen yhteydessä, jonka pohjalta muokkaamme toimintaamme paremmin asukkaiden toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Tuemme asukkaita tunnistamaan heille tärkeitä asioita, joihin he toivoisivat muutosta ja jonka haluaisivat nimetä itselleen tavoitteeksi. Autamme asukkaita saavuttamaan tavoitteitaan muun muassa etsimällä toimivia keinoja ja kokoamalla asukkaan tueksi riittävän tukiverkoston tavoitteeseen pääsemiseksi. Seuraamme asukkaiden tavoitteiden saavuttamista ja tarvittaessa yritämme löytää paremmin soveltuvia keinoja tavoitteisiin pääsemiseksi tai auttamaan asukasta tunnistamaan ajankohtaisempia tai realistisempia tavoitteita.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

4. Johtamisjärjestelmä

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

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

Vastuuhenkilö osallistuu kuukausittaisiin aluetapaamisiin ja keskustelee yksikön toiminnasta ja tavoitteista säännöllisesti työtuntien yhteydessä aluepäällikön kanssa. Vastuuhenkilö pitää vuosittain kehityskeskustelut henkilöstölleen. Lisäksi vastuuhenkilö huolehtii yksikköön sovittujen 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, työsuhdelakimies, tietosuojavastaava, ICT, laatupäälliköt 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 tiimipalavereihin.

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

4.1. Viikkoraportti

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

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

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

5. Riskien hallinta

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



5.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja työnjako

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

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit

Sisäinen auditoija,
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 juurisyytä. Samalla sovimme tapahtuman kokonaisriskin perusteella, mitä korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä tapaukseen liittyen tehdään.

Käytämme poikkeamailmoituksia asiakasturvallisuuden ja toiminnan kehittämiseen yksikkö- ja konsernitason tasolla. Seuraamme poikkeamien ajantasaisuutta yksikön viikkoraportilla.

5.3. Vakavat poikkeamat

Vakavien poikkeamien selvittäminen on laadun ja työsuojelun yhteinen toimintamalli. Ilmoitamme vakavat poikkeamat suoraan laatu päällikölle 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 juurisyyanalyysin tunnistetulle poikkeamalle. Yhdessä yksikön vastuuhenkilön ja työntekijöiden kanssa sovimme tarvittaessa korjaavat toimenpiteet ja niiden seurannan.

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

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

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

5.4. Toimintaympäristön riskit

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: 22.10.2024

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

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

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi puutteita asiakasturvallisuudessa, asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantavaa tapahtumaa, vahinkoa tai muuta lainvastaista toimintaa.

Epäasiallisella kohtelulla tarkoitetaan asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja/tai yksikön toimintakulttuurista johtuvia, asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa.

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

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

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

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

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

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.

Työn vaarojen ja riskien arviointi on tehty: 30.9.2024

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

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

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

5.8. Valmiussuunnitelma

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

Esperin valmiussuunnitelman yleinen osa on päivitetty 1.11.2023.

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

Yksikön Toimintokortit on päivitetty: 28.6.2024

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

5.9. Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit

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

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

Yksikköön tehdään auditointi (joko ulkoinen tai sisäinen) kerran kolmessa vuodessa.

Sisäinen auditointi on tehty: 3.10.2022

Ulkoinen auditointi tullaan tekemään vuonna 2025.

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 kulttuurista otetaan huomioon sosiaalihuoltoa toteutettaessa.”

6.1. Toimintakyvyn ja avuntarpeen arviointi

Hyvinvointialueen vastuhenkilö kartoittaa asiakkaan palvelutarpeen.

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

Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan mm. toimintakykymittarin avulla ja tietoa hyödynnetään asiakaskohtaisen palvelun toteuttamissuunnitelman teossa. Arviointi kattaa mm. fyysisen ja kognitiivisen toimintakyvyn. Kysymykset koskeva muun muassa arjen sujumista, liikuntakykyä, ymmärretyksi tulemistä ja muistia.

Toimintakykyarviointi tehdään ympärivuorokautisessa palveluasumisessa yhdessä asiakkaan kanssa ja asiakkaan toiveesta mukaan voidaan pyytää hänen läheisensä tai laillinen edustajansa. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys hänen voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta.

Ensimmäinen toimintakykyarvio tehdään kuukauden (1 kk) sisällä asiakkaan muutosta. Seuranta-arviointi tehdään joko kerran vuodessa (FIM-toimintakykymittari) tai kuuden kuukauden (RAI-arviointi) välein tai asiakkaan voinnin oleellisesti muuttuessa. Asiakkaalle kerrotaan arvioinnista.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

Asiakkaan nimetyt omaohjaajat vastaavat toimintakykyarvioinnin laatimisesta. Arviointien ajantasaisuutta seurataan viikoittain viikkoraportilla.

Yksikössämme on käytössä RAI ID –toimintakykymittari, jonka avulla arvioidaan asukkaan toimintakykyä vähintään 6 kk:n välein.

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

6.2. Palvelun toteuttamissuunnitelma

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

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

Varmistamme asiakkaan osallisuuden toteuttamissuunnitelman teossa käyttäen seuraavia tapoja: Omaohjaaja mahdollistaa asiakkaan osallisuuden toteuttamissuunnitelman tekoon huomioimalla asukkaan yksilölliset tarpeet ja tarvittaessa muokkaamalla toteuttamissuunnitelman tekoon osallistumisen asiakkaalle sopivaksi. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että toteuttamissuunnitelma tehdään pienissä osissa asiakkaan keskittymiskyky huomioiden. Mikäli itsenäinen työskentely on asukkaan vahvuus, niin asukkaalle voidaan antaa tehtäväksi miettiä toteuttamissuunnitelman aiheita ensin itsenäisesti, ennen kuin niitä käsitellään yhdessä keskustellen omaohjaajan kanssa. Yksilöllisen elämänsuunnittelun (YKS) menetelmien avulla tuetaan asiakasta ilmaisemaan näkemyksiään erilaisista toteuttamissuunnitelman osa-alueista. Omaohjaaja selkiyttää toteuttamissuunnitelman aiheita ja kysymyksiä asiakkaalle selkokielen ja tarvittaessa kuvien avulla. Mikäli asukkaalle on myönnetty tulkkauspalvelu, niin omaohjaaja pyytää tulkin asiakkaan kommunikoinnin tueksi. Omaohjaaja kannustaa ja rohkaisee asiakasta ilmaisemaan omia mielipiteitä, tarpeita ja toiveita toteuttamissuunnitelman aiheisiin liittyen. Omaohjaaja kuuntelee asiakasta ja varmistaa, että on ymmärtänyt asiakkaan kertoman oikein.

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

Asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmiin kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan asiakkaan itsenäistä suoriutumista. Seuraavat itsemääräämisoikeuteen liittyvät seikat kirjataan asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmiin:

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

- Asiakkaan toiveet asumiseen ja vapaa-aikaan liittyen
- Asiakkaan mieltymykset ja asiat, joista hän ei pidä
- Toimenpiteet asiakkaan itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi ja edistämiseksi ja itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi
- Kohtuulliset mukautukset osallisuuden ja osallistumisen turvaamiseksi
- asiakkaan käytössä olevat kommunikaatiomenetelmät ja hänen kykynsä ilmaista itseään ja toiveitaan
- millä keinoin asiakkaan asuminen toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä
- mitä rajoitustoimia arvioidaan jouduttavan käyttämään

Palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan yhdessä asiakkaan kanssa sovittuja tavoitteita. Omaohjaajat tukevat asiakasta tunnistamaan itselleen tärkeitä asioista, joihin asiakas toivoo muutosta ja jotka asiakas haluaisi nimetä tavoitteekseen. Omaohjaajat etsivät keinoja tavoitteisiin pääsemiseksi yhdessä asiakkaan, koko työtiimin ja eri yhteistyötahojen kanssa. Tavoitteiden toteutumista seurataan arjessa osana päivittäistä kirjaamista. Tavoite kirjataan toteuttamissuunnitelman lisäksi asiakastietojärjestelmässä olevaan *Tavoitetyökaluun*, mikä mahdollistaa tavoitteen päivittämisen seuraamisen ja arvioinnin. Kirjaamisessa hyödynnetään rakenteista kirjaamista ja asiakkaan tavoitteeseen liittyvät asiat kirjataan *kuntoutus*-otsikon alle, joka edistää tavoitteen seuraamista. Tavoitteen toteutumista arvioidaan aina palvelun toteuttamissuunnitelman päivittämisen yhteydessä. Mikäli tavoitteeseen pääsemisessä on haasteita, niin arvioimme keinojen toimivuutta ja pyrimme löytämään paremmin soveltuvia keinoja tavoitteisiin pääsemiseksi. Tarvittaessa omaohjaajat tukevat asiakasta tunnistamaan realistisempia tai ajankohtaisempia tavoitteita

Omaohjaajan tehtävänä on perehdyttää muu henkilökunta asukkaan kanssa sovittuihin tavoitteisiin ja keinoihin. Koko henkilökunta sitoutuu noudattamaan yhdessä sovittuja keinoja ja menetelmiä, jolloin toiminta on asukkaan näkökulmasta yhdenmukaista ja tavoitteet näin paremmin saavutettavissa ja arvioitavissa.

6.3. 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.

Tuemme, vahvistamme ja ylläpidämme asiakkaidemme itsemääräämisoikeutta seuraavilla toimintatavoilla:

- Annamme asiakkaalle mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, esimerkiksi osallistumalla omaan toimintakykyarviointiin ja palvelun toteuttamissuunnitelman laatimiseen.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

- Selvitämme asiakkaalle mieluisat ja tärkeät asiat sekä tavat ja tottumukset. Selvitämme näitä asioita kysymällä asiakkaalla itseltään. Tarvittaessa pyrimme selvittämään asiakkaan omia toiveita ja mieltymyksiä hänen läheisiltään, jos hänellä on vaikeuksia itse ilmaista toiveitaan.
- Tuemme asiakasta päivittäisissä päätöksissä ja tarjoamme hänelle vaihtoehtoja. Päivittäiset päätökset voivat liittyä esimerkiksi päivärytmiin, pukeutumiseen, ruokailuun, ulkoiluun, harrastuksiin ja vierailijoihin.
- Vahvistamme asiakkaan kommunikaatiota, esimerkiksi selvittämällä mahdolliset kommunikaatio-ongelmat ja käyttämällä asiakkaalle sopivia kommunikaation menetelmiä. Yksikössämme käytetään seuraavia kommunikaation apuvälineitä: Go Talk kuvakommunikointi ohjelma (iPadilla) ja AACi kansio.

Selvittämme yksilöllisiä keinoja rajoittamistoimenpiteiden välttämiseksi, esimerkiksi sängyn korkeuden säätäminen matalalle sekä tunnistamalla ja vähentämällä käyttäytymisen oireita aiheuttavia tekijöitä.

Toteutamme yksikössämme yksilöllisen elämänsuunnittelun toimintamallia ja se näkyy toiminnassamme seuraavissa asioissa:

- Selvitämme asukkaan mielenkiinnon kohteita ja tuemme asukasta mieleisiin toimintoihin ja harrastuksiin ja luomme mahdollisuuksia itsensä toteuttamiseen. Tuemme asukasta elämään oman näköistä elämää.
- Huomioimme asukkaan toiveet esimerkiksi vuorokausirytmien, arki- ja juhlapäivien vieton, erilaisten asiointien, aamu- ja iltatoimien, siivous-, suihku ja saunapäivien suhteen.
- Vältämme antamasta asukkaille valmiita ratkaisuja ja tekemästä päätöksiä asukkaan puolesta. Sen sijaan haastamme asukkaat pohtimaan erilaisia vaihtoehtoja ja tekemään päätöksiä oman toimintakykynsä mukaan joko itsenäisesti tai tuetusti. Asukkaan päätöksentekoa tuemme antamalla eri vaihtoehtoista ja mahdollisista seuraamuksista neutraalia ja totuudenmukaista tietoa. Hyväksymme myös sen, että saamastaan ohjauksesta ja tuesta huolimatta asukkaalla on oikeus tehdä myös huonoja valintoja ja päätöksiä.
- Kohtaamme ja kuulemme asukkaita aikuisina yksilöinä ja ohjaamme heitä itsenäisempään elämään ja asumiseen.
- Kannustamme asukkaita ottamaan vastuuta ja osallistumaan omien asioiden hoitamiseen, kuten esimerkiksi taksien tilaukseen tai hammashoitola-ajan varaamiseen joko itsenäisesti, ohjattuna tai avustettuna. Tavoitteena on, että asukas on itse pääsääntöisesti aina paikalla tilanteissa, kun hänen asioita hoidetaan.
- Pyrimme lisäämään eri yhteistyötahojen (mm. asukkaan läheiset, avustajat, päivätoiminta) ymmärrystä ja tietoa asukkaan toiveista ja tarpeista.
- Autamme asukkaitamme rakentamaan yhteyksiä eri ihmisiin ja toimijoihin, jolloin asukas pääsee osaksi sitä yhteisöä, jossa elää.
- Kunnioitamme asukkaan omaa tilaa ja omaa kotia. Jokaisen asukkaan asunto saa olla oman näköinen.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

Yksikössä itsemääräämisoikeuden toteutumisesta ja sen mahdollisesta rajoittamisesta keskustellaan säännöllisesti yksikön vastuuhenkilön johdolla. Uudet työntekijät perehdytetään ja ohjeistetaan sovittuihin asiakkaiden itsemääräämisoikeutta tukeviin työmenetelmiin.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden tukemiseksi on laadittu ”Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja rajoitustoimenpiteiden käyttö kehitysvammaisten erityishuollossa”. Toimintaohje sisältää itsemääräämisoikeuden tukemisen ja tuetun päätöksenteon periaatteet. Ohjeistuksen toinen osio koskee rajoitustoimenpiteiden käytön edellytyksiä ja päätösten/ratkaisujen tekemistä. Ohjeistuksessa on kuvattu myös rajoittamistoimenpiteiden arvioimisen ja päätöksenteon prosessi.

Mikäli joudumme harkitsemaan rajoitustoimenpiteiden käyttöä, noudatamme lakien määrittämiä velvoitteita arvioida rajoittamistoimenpiteen käyttöönottoa sekä asiakkaan rajoittamiseen liittyviä yleisiä ja erityisiä edellytyksiä. Jos rajoitustoimenpiteitä joudutaan käyttämään, asiakkaan ja työntekijöiden turvallisuus on ensisijaisen tärkeää. Varmistamme tämän mm. käyttämällä vain CE-merkittyjä välineitä rajoitustoimenpiteiden aikana (esim. Kehitysvammalaki 42 k §: rajoittavien välineiden tai asusteiden käyttö päivittäisissä toiminnoissa), valvomalla jatkuvasti asiakkaan tilannetta rajoitustoimenpiteen käyttämisen aikana ja varmistamalla henkilöstön osaamista haastavissa koulutuksissa (esimerkiksi säännölliset turvallisuus- ja mapa-koulutukset).

Tiimipalavereissa sovimme yhteisistä, asiakaslähtöisistä ohjaus- ja hoitotyön käytännöistä, joilla edistämme sekä työ- että asukasturvallisuutta. Olemme tietoisia jokaisen asiakkaan erityispiirteistä ja niihin mahdollisesti liittyvistä riskitekijöistä. Tarvittaessa asiakkaalle laaditaan erillinen riskianalyysi/tukisuunnitelma, jolla edistetään sekä asiakkaan että työntekijöiden turvallisuutta. Riskianalyysiin/tukisuunnitelmaan tavoitteena on edistää asukkaan tuntemusta, jotta pystymme paremmin ennaltaehkäisemään, ennakoimaan ja ohjaamaan asukkaan riskikäyttäytymistä. Riskianalyysiin/tukisuunnitelmaan kirjataan esimerkiksi seuraavia asioita; mikä voi laukaista asiakkaan ahdistuksen, mikä tuo asiakkaalle turvaa, millaista on asiakkaan riskikäyttäytyminen.

Rajoittamistoimenpiteiden tarkastelussa ja arvioinnissa on kanssamme monialainen asiantuntijaryhmä, joka koostuu laillistetusta lääkäristä, psykologista ja sosiaalityöntekijästä. Asiantuntijaryhmä ei tee päätöksiä, eikä osallistu asiakkaiden hoidon ja huolenpidon toimeenpanoon, vaan he auttavat meitä tiedon avulla toimimaan siten, että käytämme rajoittamistoimia vain välttämättömissä tilanteissa.

Yksikössämme käytetään Keski-Suomen hyvinvointialueen asiantuntijaryhmää.

Asiantuntijaryhmään kuuluu laillistetut lääkäri, sosiaalityöntekijä ja psykologi sekä tarvittaessa muut ammattilaiset.

6.3.1. Esperin asiantuntijaryhmä

Kodissamme on käytettävissä Keski-Suomen hyvinvointialueen asiantuntijaryhmä.

Hyvinvointialueen asiantuntijaryhmä varataan asiakkaan vammaispalveluiden omatyöntekijän / sosiaalityöntekijän kautta. Asiakkaista toimitetaan asiantuntijoille esitiedot niiden asiakkaiden osalta, joille on tarpeen laatia asiantuntijaryhmän arviota ja seuranta edellyttävä päätös tai ratkaisu. Esitiedot pyydetään ja käydään tarvittavilta osin läpi myös niiden asiakkaiden osalta, joiden kohdalla harkitaan rajoitustoimenpiteen käyttöä. Esitietoihin ei kirjata asiakkaan henkilö- tai tunnistetietoja.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

Asiantuntijat kokoontuvat arvioimaan asiakkaan tilannetta ja rajoitustoimenpiteen käytön yleisiä ja erityisiä edellytyksiä. Mukana tapaamisessa on yksikön vastuuhenkilö. Mahdollisuuksien mukaan tapaamiseen kutsutaan myös asiakkaan omaohjaaja (tai asiakkaan hyvin tunteva ohjaaja) ja tiimivastaava. Yksikönpäällikön tehtävä on varmistaa asiakkaan oma näkemys rajoitustoimenpiteen käyttämisestä ennen asiantuntijaryhmän kokoontumista ja kertoa asiakkaan oma näkemys asiantuntijoille. Tapaamisessa myös sovitaan, milloin rajoitustoimenpidettä arvioidaan viimeistään uudelleen (viimeistään 6 kk:n kuluessa, tai aikaisemmin, mikäli asiakkaan tilanne muuttuu rajoitustoimenpiteen käytön osalta oleellisesti).

Yksikkö kirjaa työryhmän arvion asiakastietojärjestelmään välittömästi arvion tekemisen yhteydessä. Yksikkö kirjaa myös työryhmän suosittelemat toimenpiteet, joilla vahvistetaan itsemääräämisoikeutta ja itsenäistä selviytymistä, jotta käytössä olevia rajoituksia voidaan purkaa tai uusien rajoitustoimenpiteiden käyttöä vähentää.

Mikäli joudumme turvautumaan rajoittamistoimenpiteeseen asiakkaan oman tai muiden terveyden, hyvinvoinnin tai turvallisuuden vuoksi, noudatamme rajoitustoimenpiteiden päätös- ja ratkaisuprosessissa normien ja lakien mukaista käytäntöä.

Mikäli yksikössä tehdään rajoitustoimenpidepäätöksiä tai –ratkaisuja, tehdyt päätökset ja ratkaisut kirjataan asiakastietojärjestelmään lain edellyttämällä tavalla. Tehdyt ratkaisut ja päätökset välitetään tiedoksi asiakkaan lisäksi hänen edustajalleen, hänen palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen osallistuvalla omaisella tai edunvalvojalla ja omatyöntekijälleen. Toteutetuista rajoitustoimenpiteistä toimitamme kuukausittaisen raportin asiakkaan edustajille ja omatyöntekijälle/sosiaalityöntekijälle. Itse asiakkaan kanssa keskustelemme tehdystä rajoittamisesta välittömästi rajoittamisen jälkeen tai heti, kun asiakas on siinä tilassa, että hän kykenee ymmärtämään asian.

Kiinnitämme huomiota rajoituksen käytön arviointiin ja jälkiselvittelyyn sekä siihen, miten rajoitustoimenpide vaikuttaa asiakkaaseen ja onko meidän mahdollista myöhemmin välttää rajoittamistoimenpiteen käyttöä erilaisin keinoin tai toimintatavoin.

6.4. Osallisuus

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

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

6.4.1. Asukaskokoukset

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

Järjestämme asukaskokouksia säännöllisesti; 1-2 kertaa kuukaudessa. Asukaskokouksissa käsitellään yksikön yhteisiä asioita ja suunnitellaan tulevaa toimintaa, kuten viriketoimintaa, tapahtumia, juhlia ja retkiä. Asukaskokouksissa keskustellaan ja sovitaan yhteisistä toimintatavoista ja säännöistä esimerkiksi yhteisissä tiloissa, kuten ruokailu- tai saunatiloissa toimimiseen liittyen. Lisäksi asukaskokouksissa käydään läpi selkokielellä asukkaiden hyvinvointiin, turvallisuuteen ja terveyteen liittyviä asioita, kuten pelastussuunnitelmaa tai epidemioihin liittyviä toimintaohjeita. Asukaskokouksissa asukkaita rohkaistaan antamaan palautetta ja kehittämissuunnitelmia toimintaan liittyen. Kokouksissa käydään esimerkiksi läpi asumisyksikön keittiön ruokalistaa, jota muokataan asukkailta saadun palautteen perusteella.

6.4.2. Läheistenillat

Järjestämme asiakkaidemme läheisille tapaamisia 1-2 krt vuodessa. Tapahtumasta tiedotetaan läheisille hyvissä ajoin, vähintään kolme viikkoa ennen tilaisuutta.

Asukkaat itse määrittelevät kenet läheiset, he haluavat tapahtumaan kutsua. Läheiset voivat olla esimerkiksi asukkaan vanhempia, sisarusia, muita sukulaisia, ystäviä tai seurustelukumppaneita. Asukkaat päättävät läheisten tapahtuman ajankohdasta ja sisällöstä asukaskokouksessa. Tapahtumaa suunnitellaan ja valmistellaan yhdessä asukkaiden kanssa. Pyrimme kuulemaan myös läheisten toiveita tilaisuuden sisältöä suunniteltaessa.

6.4.3. Laatufoorumi

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

6.5. Palautteet

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

6.5.1. Palautekanavamme ovat:

Asiakastyytyväisyyskysely

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

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: kyselyyn vastasi 20 asukasta eli kaikki asumisyksikön asiakkaat ja vastausten keskiarvo oli 4,5 (arviointiasteikko 1-5, jolloin 1 = huonoin arvosana ja 5 = paras arvosana). Kysely toteutettiin syyskuussa 2024.

Läheistyytyväisyyskysely

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

Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn tulos ja vastaajamäärä: kyselyyn vastasi kuusi läheistä ja vastausten keskiarvo oli 3,5 (arviointiasteikko 1-5, jolloin 1 = huonoin arvosana ja 5 = paras arvosana). Kysely toteutettiin syyskuussa 2024.

Kirjallinen ja suullinen palaute

Yksikön 2. kerroksessa on palautelaatikko, johon asukkaat, läheiset ja yhteistyötahot voivat jättää kirjallista palautetta. Palautelaatikon vieressä on myös QR koodi, jonka avulla palautteen voi jättää sähköisesti. Kirjallisen palautteen lisäksi kannustamme eri tahoja antamaan myös suullista palautetta. Asukaskokoukset ovat asukkaille hyvä areena antaa palautetta ja kehittämisehdotuksia toimintaan liittyen. Asukkailta tullut palaute käsitellään asukaskokouksissa niiltä osion, jossa asukkaat itse ovat päättämässä kehittämis- ja muutostoimista.

Kirjaamme asukaskokouksissa tai läheistenilloissa saadun palautteen tiimipalaverien muistioihin. Muilla tavoin saa-puneet palautteet kirjaamme Laatuportti-järjestelmään. Palautteen antaja voi halutessaan antaa 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

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

toimintaa koskevat muistutukset tiimipalavereissa ja laadimme niitä varten korjaavat toimenpiteet, jotka kirjaamme palaverimuistioihin ja seuraamme niiden toteutumista.

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

Muistutusten vastaanottaja Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot
yhteystiedot ja hänen tarjoamat ja palvelut
palvelut:

kirjaamo@esperi.fi

Minna Paronen, yksikönpäällikkö
044 737 8040
minna.paronen@esperi.fi

Vesa Tornberg, aluepäällikkö
040 838 1881
vesa.tornberg@esperi.fi

Eija Hiekka
p. 044 265 1080 (ma-to klo 9-11)
sosiaalivastaava@hyvaks.fi

sijaintikunnan kuluttajaneuvonta;
<https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/>
029 505 3000 (ark. 8-16.15)

7. Palvelun sisällön omavalvonta

7.1. Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva aktiivinen arki

Toimimme siten, että asiakkaamme voivat elää omannäköistä, onnellista ja turvallista elämää. Selvitämme, mikä on asiakkaillemme tärkeää ja mahdollistamme hyvinvointiin liittyvät merkitykselliset asiat. Huomioimme yksilöllisesti asiakkaille iloa tuottavat asiat ja kirjaamme ne asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Seuraamme viikkotasolla aktiviteettien toteutumista. Asiakkaat ulkoilevat toiveidensa ja tarpeidensa mukaisesti joko itsenäisesti, henkilökohtaisen avustajan tai yksikön työntekijän kanssa. Liikuntarajoitteisilla asiakkaila on käytössään sähköpyörätuoli, joka mahdollistaa omatoimisen liikkumisen kodin ulkopuolella. Asumisyksikön sijainti lähellä palveluita mahdollistaa hyvin arkiliikunnan toteutumisen. Suurin osa asukkaista käy päivä-/työtoiminnassa tai asioi kauppoissa kävellen.

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

Yksikössämme vierailee säännöllisesti: asukkaiden läheisiä, kuten sukulaisia, ystäviä ja seurustelukumppaneita sekä asukkaiden henkilökohtaisia avustajia.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

Selvitämme asiakkaan yksilölliset toiveet vapaa-aikaan ja harrastuksiin liittyen osana palvelun toteuttamissuunnitelmaa. Omaohjaajat tukevat asukasta löytämään mieleisiä harrastusmahdollisuuksia, kuten kirjastopalveluiden käyttö, opistojen harrasteryhmät sekä Kehitysvammaisten tukiyhdistyksen tai muiden yhdistysten toiminta. Yhdessä asiakkaidemme kanssa suunnittelemme asukaskokouksissa erilaisia tapahtumia ja aktiviteetteja arkeemme.

Yksikkömme aktiivista arkea voi seurata: yksikön kotisivuilta Kodin kuulumisista sekä Instagramista; [espero_palomaki](#)

7.2. Terveyden- ja sairaanhoito

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

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

Asiakkaiden tarvitsema terveyden- ja sairaudenhoito on järjestetty yksikössämme:

Suurin osa asiakkaistamme on perusterveitä henkilöitä. Heitä ohjataan kaikilla hyvinvoinnin osa-alueilla terveellisiin ja hyvinvointia tukeviin valintoihin, ratkaisuihin ja tekoihin. Pitkäaikaissairauksia seurataan hoitavan lääkärin ohjeiden mukaisesti; asiakas käy ohjaajan kanssa mm. laboratorioissa ja lääkärin vastaanotolla sekä perusterveydenhuollossa että erikoissairaanhoidossa. Osalla asukkaista on hoitosuhde Jämsän erityisneuvolaan, mielenterveyskeskukseen tai Keski-Suomen kehitysvammaopistolille.

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

Välitöntä sairaalahoitoa vaativissa tilanteissa kutsutaan ambulanssi. Mikäli kyseisen asiakkaan kohdalla on olemassa yksilölliset toimintaohjeet sairauskohtausten varalle, toimitaan näiden, lääkärin antamien ohjeiden mukaisesti. Akuuteissa tilanteissa asiakas siirtyy joko päivystykseen tai hoidetaan saatujen ohjeiden mukaan. Sovitulle läheiselle ilmoitetaan tilanteesta.

Asiakkaan siirtyessä päivystykseen / sairaalaan, tulostetaan mukaan lääkelista sekä tarpeen mukaan vuorossa olevan ohjaajan asiakastietojärjestelmän avulla kirjaama lähete, jossa näkyy hoidon kannalta oleelliset tiedot ja mittausten tulokset sekä perustietolomake.

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

Terveydenhuollon käynneistä aiheutuvat kustannukset asiakas maksaa itse.

Tuemme ja ohjaamme asiakkaitamme erilaisten riippuvuuksien hoidossa. Jos asiakkaallamme on tarvetta erilaisille seurannoille tai seuloille päihderiippuvuuksiin liittyen, teemme yhteistyötä asiakkaan verkostojen kanssa. Yksikössä emme tee asiakkaillemme testejä (alkoholia veressä, huumeeseula) riippuvuuksien seurantana. Turvallisen lääkehoidon toteuttamiseksi teemme

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

silmämääräisiä havaintoja ja pyrimme keskustelemalla selvittämään, onko asiakas käyttänyt päihteitä. Jos asiakas on arviomme mukaan päihtynyt, keskustelemme lääkärin kanssa lääkeshoidon toteuttamisesta. Keskustelun ja johtopäätökset kirjaamme asiakkaan päivittäisiin kirjauksiin asiakastietojärjestelmässä.

Asukkaan odottamattoman kuoleman tapahtuessa soitetaan välittömästi Jokilaakson sairaalan päivystävälle lääkärille, joka antaa lisäohjeet esimerkiksi poliisiin kutsumisesta paikalle. Mikäli tiedetään, että kyseessä on pahoinpitely, onnettomuus, itsetuhoisuuden aiheuttama kuolema soitetaan suoraan 112 ja pyydetään poliisi paikalle. Mikäli kodissamme on asukkaita, joille on tehty saattohoitopäätös, riittää ilmoitus Jokilaakson sairaalan päivystävälle lääkärille.

7.3. Lääkehoito

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

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

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 30.10.2024

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

Lääkäri vastaa asiakkaiden lääkemääräyksistä.

Yksikön lääkehoitoon liittyvät erityispiirteet:

Asiakkaiden lääkkeet jaetaan yksikössä lääkedosetteihin viikoksi kerrallaan. Lääkkeet jakaa joko lääkeluvallinen työntekijä tai asiakas ohjattuna, lääkeluvallisen työntekijän valvonnassa. Yksikön asiakkailla on käytössä riskilääkkeitä, kuten insuliinilääkitys, PKV- ja huumausainelääkkeitä.

7.4. Ravitsemus



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

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

Yksikössä toimii jakelukeittiö. Ruoka yksikköön tulee jäädytettynä Feelialta ja sitä täydennetään mm. keittiötyöntekijän valmistamilla lisukkeilla, salaateilla ja lämpimillä kasviksilla. Täydentävät elintarvikkeet tilataan Kesproilta. Keittiötyöntekijä on koulutukseltaan kokki ja hän työskentelee yksikön jakelukeittiössä arkipäivisin.

Yhteiset ateriamme ovat:

Aamupala	klo: 7:00-9:00 (viikonloppuisin klo 8:00-10:00)
Lounas	klo: 11:00-12:00 (viikonloppuisin 11.30-12.30)
Iltapäiväkahvi	klo: 14:00-15:00
Päivällinen	klo: 16:00-17:00
Iltapala	klo: 19:00-20:00
Yöpala	tarpeen mukaan

Lisäksi tarjoamme asiakkaille yö- ja välipalaa yksilölliset tarpeet huomioiden.

Ruokailuajat ovat liukuvia ja asiakkaiden yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia. Mikäli asiakas ei ole yksikössä ruoka-aikaan, niin tarjotaan ruoka hänelle ennen tai jälkeen suunnitellun menon. Mikäli tämä ei ole aikataulullisesti mahdollista, niin asukas saa halutessaan eväät mukaan.

Asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon. Lisäenergian tarve huomioidaan esimerkiksi välipaloilla tai lisäämällä ruokaan öljyä ja proteiinia energiansaannin turvaamiseksi. Tarjoamme kaikilla aterioilla monipuolisesti erilaisia ruokajuoimia ja vettä on tarjolla ruokalinjastolla myös ruokailujen välillä.

Asiakkaiden ravitsemustilannetta seurataan tarvittaessa säännöllisillä painon seurannoilla. Yleisvointia seuraamalla saadaan myös tietoa riittävän ravinnon ja nesteen saannista. Ruokailujen säännöllisyyttä seurataan tarvittaessa asiakastietojärjestelmään tehdyistä kirjauksista. Asukkaiden kuntoutukselliset tavoitteet voivat liittyä ravitsemukseen kuten painonhallintaan, ruokavalion monipuolistumiseen tai ruoanvalmistukseen.

Asiakkaat voivat esittää omia ruokatoiveitaan, joita toteutetaan *toiveruokapäivinä*. Perjantaisin vietämme asukkaiden toiveesta *roskaruoka perjantaita*, jolloin päivälliseksi tarjolla on esimerkiksi pizzaa, hampurilaisia, tortilloja. Viiden viikon kiertävä ruokalista käydään asukaskokouksessa läpi vähintään kerran vuodessa. Siten ruokalista uudistetaan asukkaiden mielipiteiden perusteella.

Miellyttävien ruokailuhetkien järjestäminen edesauttaa hyvän ravitsemuksen toteutumista. Ruokailuhetkissä tärkeää on yhdessäolo ja kiireettömyys. Työntekijät ruokailevat asukkaiden kanssa. Kannustamme asiakkaita yhteiseen ruokahetkeen. Ruokailutiloina on isompi ruokailusali ja kaksi ruokailukabinettia rauhallisempaa ruokailutilaa kaipaaville. Asiakasasunnoissa ruokaillaan erityisestä syystä esim. sairaustapauksissa tai asiakkaan niin toivoessa. Kaikista asunnoista löytyy

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

keittiö/keittokomero, joten asiakkaan on mahdollista valmistaa ruokaa myös kotonaan joko ohjattuna, avustettuna tai itsenäisesti. Avustamme asiakkaita tarvittaessa ruokailussa.

Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty: 4.7.2024

7.5. Suun terveys

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

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

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

Autamme asiakkaitamme huolehtimaan suun terveydestä. Asiakkaiden suun terveydenhuollon palvelut toteutetaan julkisessa hammashoidossa tai yksityisellä hammaslääkärillä, asiakkaan valinnan mukaan. Ohjaamme ja avustamme asiakkaita suun terveydenhuollon palveluiden käyttämisessä.

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.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

7.7. Hygieniakäytännöt

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

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

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

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

7.8. Puhtaanapito

Puhtaanapito sisältää siivouksen ja pyykkihuollon.

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

Yksikössä asiakkaita kannustetaan osallistumaan oman asuntonsa siivoamiseen osana kuntoutumistaan. Työntekijät ohjaavat ja tukevat asiakasta siivouksessa ja henkilökohtaisessa pyykkihuollossa.

Puhtaanapidon ohjeistukset ovat osa työntekijöiden perehdytystä.

Siivous on järjestetty seuraavasti:

Suurin osa asukkaista osallistuu oman asunnon viikkosiivoukseen joko ohjattuna tai avustettuna.

Viikkosiivous sisältää lattioiden ja mattojen imuroinnin, lattioiden kosteapyyhinnän, vapaiden pöytäpintojen pyyhinnän, tiskipöydän siistimisen ja WC-pesutilojen perusteellisen puhdistuksen.

Jos asukas ei kykene toimintakyvystään johtuen osallistumaan siivoukseen lainkaan, niin hänen asuntonsa viikkosiivous toteutuu ulkoisen palveluntuottajan; Lassila&Tikanojan toimesta.

Asukasasuntoihin tehdään 1 krt/vuosi perussiivous Lassila&Tikanojan toimesta, johon kuuluu mm. ikkunoiden pesu, yläpölyt, jääkaapin puhdistus, WC ja kylpyhuoneen puhdistus ja lattioiden puhdistus.

Yleisten tilojen perussiivouksen suorittavat ohjaajat yövuorossa, keittiötilojen siivouksesta vastaa keittiötyöntekijä ja ohjaajat yhdessä. Lassila& Tikanoja siivoaa käytävät, hissien, portaat ja porrastasanteet (2-3 krs. väli), ruokailutilat, keittiön, sosiaali- ja toimistotilat sekä toimintahuoneen palvelukuvauksen mukaisesti kerran viikossa. Rappujen ja saunan siivouksen hoitaa Jämsän

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

Kiinteistöhuolto viikottain. Lassila & Tikanoja toteuttaa yksikössä kerran vuodessa keittiön ja yleisten tilojen lattioiden koneellisen puhdistuksen ja vahauksen sekä yleisten tilojen ikkunoiden pesun.

Asiakashuoneiden, yleisten tilojen ja keittiön siivoustasoa valvotaan aistinvaraisesti. Lisäksi keittiössä ja ruokailulinjastolla otetaan pintanäytteitä keittiön omavalvontasuunnitelman mukaisesti vähintään 2 krt /vuosi. Lassila & Tikanojalle kuuluvien siivoustehtävien laatua valvotaan 4 krt vuodessa tapahtuvien laatukierrosten avulla.

Pyykkihoidto on järjestetty seuraavasti:

Yksikön kellarikerroksessa sijaitsee pyykkitupa, jossa asiakkaat pesevät vaatteensa joko itsenäisesti, ohjatusti tai avustettuna. Pyykkituvalla asukkaiden käyttöön on varattu kaksi yhteiskäytössä olevaa pyykinpesukonetta. Lisäksi muutamalla asukkaalla on pyykkituvalla oma pyykinpesukone. Pyykkituvalla voi pyykinpuhdistusvälineillä kuivattaa tilaa vievää pyykkiä kuten vuodetekstiilejä ja ulkovaatteita. Pyykinpuhdistukseen on lisäksi käytössä kuivausrumpu. Pienempien vaatteiden kuivausta varten ohjaamme asukkaita hankkimaan asunnolleen kuivaustelineen. Siivousliinat ja yksikön käytössä olevat tekstiilit kuten esiliinat ja pöytäliinat sekä työntekijöiden työvaatteet pestään ohjaajien toimesta päivä- ja iltavuorossa. Työntekijöiden työvaatteiden pesuun on varattu erillinen pesukone.

7.9. Monialainen yhteistyö

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

Osallistumme asukkaan palvelu- ja kuntoutussuunnitelmapalaveriin, HOJKS-palaveriin sekä työ- ja päivätoimintaa käsitteleviin palaveriin. Mikäli asukkaalla on terapioiden, osallistumme niiden suunnittelu- ja arviointipalaveriin sekä sovitusti terapiakäynteihin, etenkin silloin, jos niiden toteutus on asiakkaan kotona Palomäessä. Asukkaan palaveriin osallistuu ensisijaisesti asukkaan omaohjaajat ja tiimivastaava/yksikönpäällikkö. Yksikön sairaanhoitajat osallistuvat erikoissairaanhoidon hoitoneuvotteluihin.

Teemme yhteistyötä seuraavien tahojen kanssa: Jämsän Terveys, Tays, Kys, Sairaala Nova, Keski-Suomen kehitysvammaopisto, Keski-Suomen ja Pirkanmaan hyvinvointialueiden vammaispalvelut, Onnihoiva ja muut henkilökohtaisen avun palveluntuottajat, Jämsän apteekki, Työvalmennussäätiö Avitus, Päivätoiminta Kipinä, Jämsän seudun kehitysvammaisten tuki ry, Jämsän seudun mielenterveysseura, ammattiopisto Spesia, Coronaria (toimintaterapia), Jämsänkosken fysikaalinen hoitolaitos.

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

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

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: 17.1.2024

Poistumisharjoitus on tehty: 10.6.2022

Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty: 5.4.2024

Palotarkastus on toteutunut: 13.9.2023

Asukkaille on tehty selkokielellä ja kuvitettuna turvallisuusohjeet palohälytys tilannetta varten. Turvallisuus ohje on annettu jokaiselle asukkaalle ja ohjeistus käydään säännöllisesti läpi asukkaiden kanssa asukaskokouksissa.

Palo- ja pelastusturvallisuuteen kiinnitämme huomiota päivittäin huolehtimalla, että varaueloskäynnit ovat esteettömät eikä turhaa palokuormaa kerry mihinkään, vaan esim. pahvit ja paperijäte kuljetetaan tontilla oleviin keräyspisteisiin heti kun sitä syntyy. Yksikössä on automaattinen palohälytysjärjestelmä ja palovaroitinjärjestelmä. Yksikkö on jaettu 8:aan eri palo-osastoon. Osastointi tapahtuu automaattisesti palohälytyksen käynnistyttyä. Palo-ovien toimivuus tarkastetaan 4 krt/vuosi. Yksikössä on alkusammutusvälineinä 2. krs:ssa 3 kpl käsisammuttimia ja 4 kpl sammutuspeittoja ja 3krs:ssa 3 kpl käsisammuttimia ja 3 kpl sammutuspeitteitä. Kellarikerroksessa, jossa sijaitsee pesutupa ja sauna, on 1 kpl käsisammutinta.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

8.2. Turvallisuuskoulutukset

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

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

Turvallisuuskävely on pidetty: 11.3.2024

Alkusammutusharjoitus on järjestetty: 13.5.2024

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

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

Uhkaavasti käyttäytyvän asiakkaan kohtaaminen -koulutus on järjestetty koko vakituiselle henkilökunnalle vuonna 2024.

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 lääkinnällisistä laitteista. Työntekijällä, joka käyttää lääkinnällistä laitetta, on turvallisen käytön vaatima perehdytys. Uudet työntekijät perehdytetään laitteiden käyttöön osana perehdytysuunnitelmaa. Työntekijän saama perehdytys merkitään Mepco -henkilötietojärjestelmään.

Yksikön lääkinnällisiin laitteisiin kuuluu henkilönostin (lattianostin), hoivasänky, verenpainemittari, korvakuudemittari, kuumemittari (kainalo) ja digitaalinen henkilövaaka.

Yksikön vastuuhenkilö vastaa yksikön lääkinnällisistä laitteista ja tarvikkeista. Yksikköön on nimetty laitevastaava, joka on Palomäessä vastaava sairaanhoitaja.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

Laitevastaavan (vastaava sairaanhoitaja) tehtäviin kuuluu:

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

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

Lääkinnällisten 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.

Yksikön lääkinnällisten laitteiden ja tarvikkeiden lisäksi asukkailla on käytössä heille myönnettyjä apuvälineitä, jotka on lainattu Jämsän terveyden apuvälinelainaamosta tai sairaala Novan apuvälinekeskuksesta, jossa myös niiden huolto toteutuu. Asukkailla on käytössä seuraavia apuvälineitä; henkilönostin (katonostin), manuaalipyörätuoli, sähköpyörätuoli, suihkutuoli, seisomateline, rollaattori, WC istuimen koroke ja WC istuimen käsinojallinen turvaistuin. Tiedot asukkaiden apuvälineistä ja niiden huolloista löytyvät asukkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmista. Työntekijät havainnoivat asukkaiden apuvälineiden kuntoa ja turvallisuutta, ja ovat tarvittaessa yhteydessä huollon tarpeesta apuvälineen lainanneeseen tahoon. Työntekijät huolehtivat apuvälineiden puhtaudesta joko asukkaan kanssa yhdessä tai asukkaan puolesta.

9. Henkilöstö

9.1. Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys



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

Yksikön vastuuhenkilö on koulutukseltaan: sosionomi.

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

Henkilöstömäärä suhteutetaan aina asiakasmäärään ja heidän toimintakykyynsä.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

Yksikkömme henkilöstörakenne ja määrä:

sairaanhoidtaja	2	kehitysvamma-alan ohjaaja	1
lähihoitaja	9	sosionomi	1
lähihoitaja oppisopimus opiskelija	1	keittiötyöntekijä, kokki	1

Lisäksi yksikössä voi olla alan opiskelijoita työssäoppimisjaksoilla.

Huolehdimme kaikissa tilanteissa, että yksikössä on riittävästi henkilökuntaa.

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 Tempoyer.fi -järjestelmään tai tiedustelemalla yksikön sijaislistalta sopivia henkilöitä.

Yksikössä on sovittu käytännöt sen varalle, jos vastuhenkilö ei ole paikalla sijaistarpeen yllättäessä. Vastuhenkilö varmistaa, että yksikkö on tietoinen toimintatavasta näin sattuessa.

Toimintaohje ”Työntekijän poissaolo ja sijaisjärjestelyt” löytyy ohjaajien toimiston pöytätelineestä ja intranetistä Essistä yksikön työtilasta. Yksikön sijaislista löytyy paperisena toimiston pöytätelineestä. Yksikössä on kattava sijaisten määrä; noin 10 aktiivista sijaista. Yksikössä pyritään käyttämään samoja sijaisia, jolla hoidon laatu ja jatkuvuus varmistetaan.

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. Vastuhenkilö 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.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

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. Uusilta työntekijöiltä tarkastetaan rikosrekisteriote valvontalain mukaisesti. 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 tietosuojalakia sekä muuta soveltuvaan 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.

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 käytyt 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

Sekä lisäksi Esko –verkko-oppimisympäristön pakolliset koulutukset:

- Tervetuloa taloon – perehdytys
- Tietosuoja 1
- Tietosuoja 2 (vastuuhenkilöille)

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

- 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 työsuojelutoimi-kunnassa.

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 ennen-aikaisia eläköitymisiä puuttamalla työkykyriskeihin varhaisessa vaiheessa. Tähän tähtääme varhaisen välittämisen toimintamallilla, joka sisältää työntekijän huolien puheeksi oton sekä poissaolojen seurannan ja työhönpaluu keskustelun 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.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

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:

Asumisyksikön 2. kerroksessa on 8 asuntoa ja 3. kerroksessa 10 asunnosta. Asunnoista viidessä on oma parveke. Asunnot ovat kooltaan 33 m² – 49 m² ja jokaisessa asunnossa on oma keittiö/keittokomero ja kylpyhuone. Asukas hallitsee omaa asuntoaan ja kalustaa sen haluamallaan tavalla. Asukas voi vapaasti kutsua kotiinsa vieraita ja vieraat voivat myös yöpyä asukkaan kodissa.

Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista:

Asumisyksikön 2. kerroksessa sijaitsee ruokasali ja sen yhteydessä kaksi ruokailukabinettia. 3. kerroksessa on parvekkeellinen toimintahuone, joka toimii viriketoiminnan tilana sekä asukkaiden vapaa-ajantilana. Talon kellarikerroksessa on pyykkitupa, saunatilat (2 saunaa ja pesutilaa) ja varastotilat sekä pyörävarasto

Kuvaus piha-alueesta:

Yksikön takapihalla on pieni terassi, jossa asiakkailta ja hänen vierailtaan on mahdollisuus oleskella. Terassilla on grilli ja muutama pöytäryhmä. Takapihalla on mahdollisuus pelata erilaisia pihapelejä.

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:

Yksikössä on käytössä automaattinen palohälytys- ja palovaroitusjärjestelmä, josta hälytys menee automaattisesti pelastuslaitokselle.

Kiinteistön ulko-ovet on lukittuna yön ajan klo 21.00-08.00. Lukitus tapahtuu automaattisesti Jämsän kiinteistöhuollon toimesta. Yksikössä on automaattinen kameravalvontajärjestelmä porrastasanteilla, kellarikerroksen ulko-ovella, hissien edustalla ja lääkkeenjakohuoneessa. Lisäksi yöaikaan on käytössä liiketunnistin järjestelmä 2. kerroksen porteilla ja 2. ja 3. kerroksessa hissien edustalla. Kameravalvonnan ja liiketunnistin järjestelmän tarkoituksena on lisätä turvallisuutta yöaikaan, sillä talon ensimmäinen kerros on

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

yksikön ulkopuolisten asukkaiden käytössä. Yöohjaajan käytössä on automaattinen vartijakutsu, joka ohjautuu Securitaksen vartijalle.

Pyörätuolia käyttävällä asukkaalla on käytössä hoitajakutsu, josta hälytys menee työvuoron lääkevastaavan puhelimeen. Suurin osa asukkaista pystyy tarvittaessa soittamaan omalla puhelimellaan apua. Asukkaiden puhelimiin on tallennettu kaksi Palomäen numeroa, josta he tarvittaessa tavoittavat työntekijän.

Liikkumisen apuvälineitä käyttävillä asukkailla on käytössään etäohjain, jolla he saavat omatoimisesti avattua ulko-oven poistuessaan/ palatessaan asumisyksikköön. Yhden asunnon ovesa on sähkölukko, jota asukas hallitsee etäohjaimen avulla. Yksikön käytössä oleviin 2. krs ja 3. krs rappuihin on asennettu portit lisäämään turvallisuutta varsinkin pyörätuolilla liikkuvien osalta. Portit eivät ole lukossa.

Perehdytämme työntekijän yksikön turva- ja kutsulaitteiden käyttöön.

Yksikön vastuuhenkilö vastaa yksikön turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta.

Laitetoimittaja ja yhteystiedot:

Hoitajakutsu: Hannu Sipilä p. 045 279 5990, hannu@hoitajakutsu.fi

Vartijakutsu: Securitas, sopimusvastaava Antti Varis p.0204912326, antti.varis@securitas.fi

Varmistamme turva- ja kutsulaitteiden toimivuuden seuraavilla tavoilla:

Vartijakutsu laitteen toimivuuden testaamme kerran kuukaudessa testihälytyksen avulla. Kamenravalvonnan ja liiketunnistimen toimivuutta seuraamme päivittäin. Kutsupainikkeen toimivuutta kokeilemme sen lautauksen yhteydessä. Mahdollisista vioista informoidaan yksikön vastuuhenkilöä ja laitetoimittajaan ollaan yhteydessä välittömästi.

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: Domacare.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

Kirjaaminen on osa työntekijöiden perehdytystä. Koulutamme säännöllisesti työntekijöitä hyvään kirjaamiseen. Esperin intranetissä on ohjeet hyvään kirjaamiseen. Kirjaamiseen liittyviä ohjeistuksia löytyy myös paperisena ohjaajien toimiston pöytätelineestä, josta ne on nopeasti nähtävillä mm. ohje kirjausten otsikointiin (rakenteinen kirjaaminen).

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

Kirjaamiseen yksikössä on käytössä kolme tietokonetta ja tabletti. Kaikilla vuorossa olevilla ohjaajilla on käytössä myös työpuhelin, jolla pääsee kirjaamaan asiakastietojärjestelmä Domacaren mobiilisovellukseen reaaliajassa.

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

11.2. Asiakastietojen käsittely

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

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

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

Palveluun itsenäisesti hakeutuneiden asiakkaiden tiedot arkistoidaan Esperillä. Yksikön vastuuhenkilö ilmoittaa palvelun päättymisestä asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjälle. Pääkäyttäjät arkistoi asiakkaan tiedot. Asiakas voi osoittaa asiakastietoonsa liittyvät kysymykset osoitteeseen 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

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

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 tieto- ja kyberturvapolitiikka, jonka yleinen osa löytyy Esperin intranetistä.

Esperin tietoturvasuunnitelma on päivitetty 1.7.2024. Se ei ole julkinen.

Tietosuojavastaava vastaa henkilökostenien 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@esper.fi

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

12. Kehittämissuunnitelma

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

Toiminnassamme todetut kehittämistarpeet:

	Kehittämistarve	Toimenpiteet	Vastuhenkilö
Hyvä hoiva (Poikkeamat, palaute, riskiarvioinnit, laadun vuosikysely, asiakkaan palvelutarve)	-RAI arviointien ja Toteuttamissuunnitelmien laatu ja ajantasaisuus	-Päivitys hyvissä ajoin (vähintään puolen vuoden välein) -Tiimivastaava omaohjaajan tukena suunnitelmien ja arviointien teossa -Asukkaan tukeminen toteuttamissuunnitelman tekoon osallistumisessa (mm. kuvien ja YKS menetelmien hyödyntäminen) - Läheisen osallistuminen RAI arviointiin ja toteuttamissuunnitelmaan asukkaan halutessa.	-Omaohjaajat -Tiimivastaava
	-Päivittäiskirjausten laadun kehittäminen (rakenteinen kirjaaminen, asukkaan tuen tarpeen ja osallisuuden näkyväksi tekeminen)	-Koulutuksiin osallistuminen -Jatkuva kirjausten laadun arviointi ja palautteen anto työyhteisössä	-Yksikönpäällikkö -Tiimivastaava -Kaikki työntekijät
	-Lääkehoidon osaamisen ylläpitäminen ja kehittäminen	-Lääkehoitosuunnitelman yhteinen käsittely -Lääkepoikkeamien yhteinen käsittely -SH osaamisen hyödyntäminen (SH päivä vähintään 1 krt/kk)	-Vastaava sairaanhoitaja

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

Hyvä elämä

(Asiakastyytyväisyyskysely, poikkeamat, palaute, laadun vuosikysely, asiakkaan palvelutarve)

RAI arviointien ja Toteuttamissuunnitelmien laatu ja ajantasaisuus

-Päivitys hyvissä ajoin (vähintään puolen vuoden välein)
 -Tiimivastaava omaohjaajan tukena suunnitelmien ja arviointien teossa
 -Asukkaan tukeminen toteuttamissuunnitelman tekoon osallistumisessa (mm. kuvien ja YKS menetelmien hyödyntäminen)
 - Läheisen osallistuminen RAI arviointiin ja toteuttamissuunnitelman asukkaan halutessa.

-Omaohjaajat, Tiimivastaava

-Yksikön yhteisöllisen toiminnan (mm. asukaskokoukset, virikehetket, juhlat, retket) ylläpitäminen ja kehittäminen

-Yhteisöllisen toiminnan tiimin perustaminen
 -Asukkaiden toiveiden säännöllinen selvittäminen ja huomioiminen toiminnassa

-Yhteisöllisen toiminnan vastuuhenkilöt

Hyvä työ

(Henkilöstötyytyväisyyskysely, turvallisuuskulttuurikysely, poikkeamat, riskiarvioinnit, laadun vuosikysely)

-Työtehtävien jakaantuminen tasapuolisesti ja tarkoituksen mukaisesti

-Tehtävälistan hyödyntäminen työnjaon tukena
 -Suullisen työnjaon tehostaminen
 -Toimenkuvien ja vastualueiden yhteinen käsittely (ohjaaja, sairaanhoitaja, tiimivastaava, omaohjaaja, lääkevastaava)
 -Palautteen anto luonnolliseksi osaksi yhteistyötä

-Tiimivastaava
 -Työvuoron lääkevastaava (vuorokohtainen työtehtävien organisointi)
 -Kaikki työntekijät
 -Yksikönpäällikkö (toimenkuvien ja vastualueiden käsittely)

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

	-Kuormituksen hallinta asiakkaan uhkaavaan käytökseen liittyen	-Työnohjaus -Yhteistyö Esperin KV palveluiden palveluasiantuntijan ja laatuapäällikön kanssa. -Hyvän huomaaminen (sekä asukkaiden, että työntekijöiden onnistumiset, vahvuudet) -Ratkaisukeskeisyys (avoimuus uusiin ratkaisuihin ja sovittuihin toimintatapoihin sitoutuminen) -Tiedonkulun parantaminen (tukisuunnitelman laadinta asukkaalle)	
Hyvä talous (Asiakaspaikkamäärä, hankinnat, vuokratyövoima)	-Ruokahävikin pienentäminen ja ruokailijoiden määrän lisääntyminen -Asiakaspaikat pysyvät täynnä	-Ruokahävikin ja ruokailijoiden määrän seuranta -Asiakkaiden ruokatoiveiden huomioiminen -Asiakkaiden tukeminen säännölliseen ja ravitsemussuositusten mukaiseen ruokailuun -Asiakastyytyväisyyden ylläpito selvittämällä ja huomioimalla asiakkaiden omannäköiseen elämään liittyvät toiveet -Tiivis yhteistyö HVA:n kanssa	-Keittiötyöntekijä -Kaikki työntekijät -Omaohjaajat -Kaikki työntekijät -Yksikönpäällikkö (vapautuvien/ vapaiden paikkojen markkinointi tarvittaessa)

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

13. Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yksikön vastuhenkilö.

Paikka ja päiväys: **Jämsä 10.11.2024**

Allekirjoitus:

Minna Paronen

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti Signom -allekirjoituspalvelulla.

Päiväys: 10. marraskuuta 2024, 20:16:35

Esperi

Minna Paronen

Minna Paronen
yksikönpäällikkö

Tunnistus:

10. marraskuuta 2024, 20:16:14

Esperi tunnistus

Lisätiedot:

Yksikkö: Palomäki

Kustannuspaikka: 477