

# Vastuullisuus on tekoja

Vastuullisuusraportti 2021



ARVOT NÄKYVÄT ARJESSAMME

"ISÄNI TOIMINTAKYKY PALAUTUI HOIVAKODISSA"

Laadun pitäisi painaa  
tilaajan ostoskorissa  
enemmän

Esperillä  
parasta ovat  
ihmiset

Laadukasta  
asumista ympäristö  
huomioiden

# Sisällysluettelo



3

Toimitusjohtajan katsaus –  
vastuullisuutta yhteisten  
arvojen kautta



4

Esperi lukuina



5

Vuoden kohokohdat



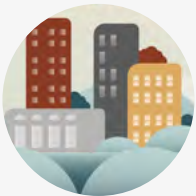
7

Vuosi pääluottamusmiesten  
silmin



8

Arvot kuvastavat meitä



10

Strategia vie kohti visiotamme



12

Liiketoiminta-alueet



14

Hyvä hoiva



20

Hyvä elämä



31

Hyvä työ



39

Hyvä talous



43

Laadukasta asumista  
ympäristö huomioiden



46

Anu Metsälä: luottamus tuo  
rohkeuden uudistaa ja uudistua



48

Terveisiä kodeistamme



# Toimitusjohtajan katsaus – Vastuullisuutta yhteisten arvojen kautta

**Y**hteenkuuluvuuden tunne. Se jäi päällimmäisenä mieleen vuodesta 2021. Vuosi oli Esperille ja koko yhteiskunnalle haastava edelleen jatkuneen koronapandemian vuoksi. Silti me esperiläiset emme ainoastaan selviytyneet – me myös kehitimme, olimme yhteydessä toisiimme ja veimme asioita eteenpäin päättäjien ja muiden sidosryhmiemme kanssa. Teimme töitä strategisten painopisteidemme hyvän hoivan, hyvän elämän, hyvän työn ja hyvän talouden eteen, yhdessä ja päivä kerrallaan.

Yksi vuoden isoimpia ponnistuksia oli Esperin arvojen luominen, vuonna 2020 uudistetun strategiamme luonnollinen jatkumo. Helmikuusta marraskuuhun teimme työtä kirkastaaksemme arvot, jotka kuvastavat Esperia nykypäivänä. Arvoja olivat työstämässä lukemattomien tilaisuuksien kautta 6 000 työntekijäämme sekä asukkaitamme, heidän läheisiään sekä kunta-asiakkaitamme. Loppua kohden joukosta kirkastuivat kolme selkeästi Esperia kuvaavaa arvolauseetta: On ilo kohdata sinut. Rehtiys on vahvuutemme. Meissä on rohkeus uudistaa. Lauseista tunnistin heti, että tässä Esperia on. Tässä olemme me. Aidosti yhdessä mietityt arvot kuvaavat Esperia parhaiten.

Toisen koronavuoden suurimpia haasteita olivat työssäjaksami-

”Vastuullisuus on joukko asioita, joista ei kerta kaikkiaan voi tinkiä. Sen on oltava kulttuuriin sidottu asia, ja sitä tulee puolustaa joka päivä, jotta se säilyy.”

minen sekä henkilöstön riittävyys. Henkilöstömme on tärkein voimavaramme. Siksi seuraamme työssäjaksamista ja luotaamme jatkuvasti toimia, joiden avulla henkilöstömme jaksaisi paremmin. Henkilöstöosaatavuutta pyrimme helpottamaan tehostamalla rekrytointiprosessejamme ulkoisen kumppanin kanssa. Tämä on nopeuttanut uusien osaajien palkkaamista huomattavasti, ja työtä jatketaan vielä lähivuosina.

Hoitajapula ei kosketa ainoastaan Esperia, vaan on iso suomalaisen yhteiskuntaan kohdistuva ongelma. Se tulee korostumaan jo lähitulevaisuudessa väestön ikääntyessä ja nuorten työntekijöiden osuuden samalla pienentyessä. Jatkoimme Esperillä vuonna 2021 yhteiskunnallista vaikuttamistyötä ongelman ratkaisemiseksi: olimme yhteydessä päättäjiin ja kerroimme näkemyksiämme muun muassa hoitajamitoituksista sekä koulutusresurssien kohdentamisesta alalle. Toivomme, että työllämme on vaikutusta päätöksiin, joilla voidaan nopeuttaa alalle kouluttautumista, kasvattaa alan vetovoimaisuutta sekä lisätä työssäjaksamista.

Hoiva-alalla on myös paljon rajoituksia ja esteitä, jotka rajoittavat

ratkaisujen hakemista henkilöstöpulaan. Rajoitusten myötä emme voi käyttää henkilöstöämme niin monipuolisesti kuin toivoisimme. Vuonna 2021 panostimme lisäkoulutuksilla esimerkiksi siihen, että lääkehoito on entistä turvallisempaa, siirtymällä ikäyksiköissä annosjakeluun ja lisäämällä lääkehoidon koulutusta. Ratkaisut turhan sääntelyn purkamiseksi tulee löytää pian, turvallisuudesta ja laadusta tinkimättä.

Lisäksi pystyimme olemaan merkittävässä yhteiskunnallisessa roolissa ja auttamaan osaltamme, että yhteiskunta pysyy terveenä ja avautui nopeammin. Esperin Terveyspalvelujen kautta annoimme 850 000 koronarokotetta (02/2021–03/2022).

Hoiva-alan haasteista huolimatta en voisi olla ylpeämpi siitä, kuinka hienosti esperiläiset vaikeasta vuodesta suoriutuivat. Yksiköissämme tehdään upeaa ja ammattitaitoista työtä, jota uudistettu strategiamme tukee. Vielä paremmin, kuin mittareista ja numeroista ruudullani, olen nähnyt sen yksiköissä vieraillessani: on ollut hienoa huomata, että strategiassa linjatut asiat toimivat jo käytännössä, ja osoittavat, että yhdessä valittu suuntamme on oikea. Haluan kiittää henkilöstöämme lämpimästi hyvin tehdystä ja arvokkaasta työstä.

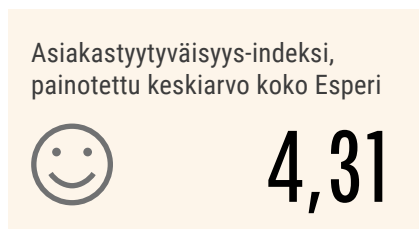
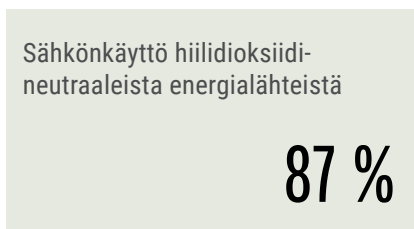
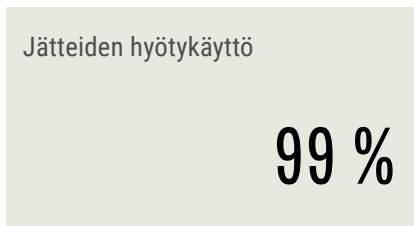
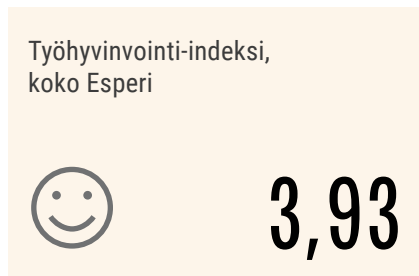
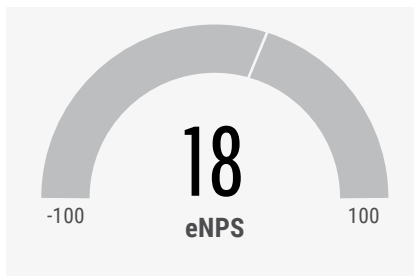
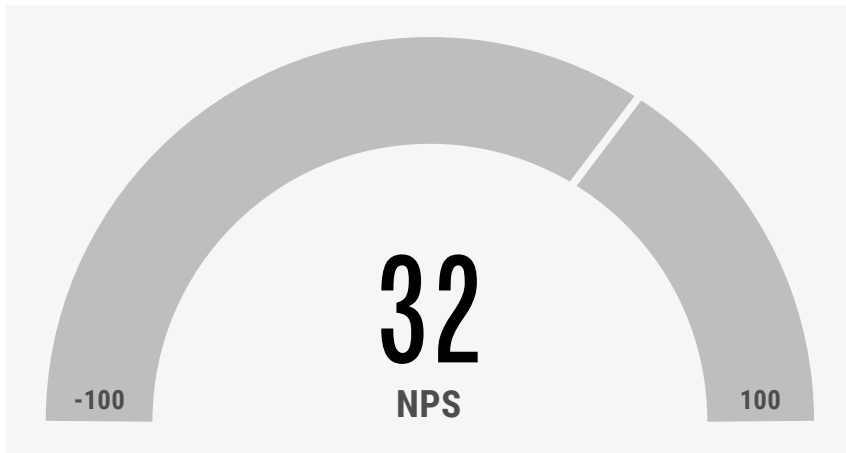
Olen ylpeä myös siitä, että mitä Esperillä tehdäänkään, se tehdään vastuullisesti. Meille vastuullisuus ei ole mitään ”erillistä hienoa”, vaan osa jokapäiväistä päätöksentekoa ja vuorovaikutusta. Vastuullisuus on joukko asioita, joista ei kerta kaikkiaan voi tinkiä. Vastuullisuuden on oltava kulttuuriin sidottu asia, ja sitä tulee puolustaa joka päivä, jotta se säilyy.



Stefan Wentjärvi  
toimitusjohtaja, Esperia Care



# Esperi lukuina



Asukkaita yhteensä  
noin 6 000



Henkilöstöä yhteensä  
6 436



Kunnat, joissa Esperi toimii  
noin 200



Yksiköt ja asukaspaikat  
rakenteilla

4 yksikköä  
(171 paikkaa)

## Kehitysvammapalvelut

Esperi tarjoaa kehitysvammaisille, liikuntavammaisille ja autisteille viihtyisän kodin, jossa asukkaan turvana ovat kokeneet ammattilaiset. Asumispalvelut järjestetään yksilöllisesti, huomioimalla asukkaan tarpeet, toimintakyky ja elämäntilanne. Meillä jokainen on oma, ainutlaatuinen persoona. Tavoitteenamme on, että asukkaamme elävät omannäköistä, elämänmakuista elämää.

## Mielenterveyspalvelut

Esperi tarjoaa mielenterveyskuntoutujille asumispalveluja ja monipuolista kuntoutusta turvallisessa ja viihtyisässä ympäristössä. Kuntoutujat asuvat omissa huoneissaan, mutta osallistuminen erilaisiin yhteisiin aktiviteetteihin on tärkeä osa Esperi kotien asumispalveluita. Kuntoutus- ja asumispalvelutarjontamme luo joustavan ja tavoitteellisen kuntoutumisen polun – on asiakkaalla sitten tarve ympärivuorokautiselle tuelle tai itsenäisen asumisen valmennukselle.

## Ikäihmisten palvelut

Esperin ikäihmisten hoivakodit ja palvelutalot tarjoavat turvallisen kodin, jossa elämästä voi nauttia, ja jossa arki sujuu. Ikäihmisten päiväohjelma suunnitellaan asukkaiden tarpeet ja mielenkiinnon kohteet huomioiden. Pyrimme antamaan aikaa kohtaamiselle, sillä niiden merkitys päivittäisessä kanssakäymisessä on suuri - niin asukkaillemme kuin hoitajillemme. Tarjoamme tehostettua palveluasumista, tavallista palveluasumista, lyhytaikaishoivaa sekä päivätoimintaa.

## Saga

Saga-palvelutalot tarjoaa korkeatasoisia koteja palveluiden keskellä senioreille turvallisessa ja aktiivisessa ympäristössä, mahdollisuuden itsenäiseen elämään sekä oman ikäistä seuraa. Palvelumme muuntuvat asukkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaan.



# Vuoden kohokohdat

*Vuosi 2021 tarjosi haasteita, mutta myös paljon hienoja onnistumisia. Poimimme parhaat hetket ja edistysaskeleet vuoden varrelta.*



## **ESPERIN UUDET ARVOT**

Uudistimme arvomme yhdessä henkilöstömme, asukkaidemme ja heidän läheistensä sekä kunta-asiakkaiden kanssa. Vuoden aikana Esperin kodeissa järjestettiin yli 150 Esperin Cafe -tilaisuutta, joissa henkilöstömme keskusteli arvoista. Voimme iloisena todeta, että arvomme kuvastavat aidosti koko Esperin-yhteisön näkemystä. Arvot ovat yrityskulttuurimme perusta.

## **TYÖANTAJAKUVAN RAKENTAMINEN SOMESSA**

Loimme sosiaalisen median strategian ja aktivoimme Instagramissa, Facebookissa ja LinkedInissä keväällä 2021. Tavoitteemme sosiaalisessa mediassa on tukea työnantajakuvaa, nostaa esiin osaajiamme ja kertoa onnistumisistamme. Hashtagilla #töissäesperillä löytyy jo yli 1000 postausta Instagramissa. Loppuvuodesta 2021 myös kotimme lähtivät mukaan someen.

## **YRITYSOSTOT**

Yritysosot käynnistettiin uudelleen valikoiduilla operatiivisilla ostoilla. Tavoitteemme on yhä laajemmin toteuttaa tehtäväämme. Hoivakoti Vilina Oy Kontiolahdella liittyi osaksi Esperin Hoivakoti Kontiolinnaa. Vilina tarjoaa tehostettua palveluasumista 21 ikääntyneelle.

Mainiokoti Arwolan liiketoiminta siirtyi Esperin Hoivakoti Kanavanrantaan Lempäälässä. Kiinteistön tultua tiensä päähän Arwolan 12 asukasta ja henkilöstö muuttivat nykyaikaisiin tiloihin Kanavanrannassa.

## **TOIMINTAFILOSOFIAT**

Esperin kodeissa asuu ikäihmisiä, kehitysvammaisia, mielenterveys- ja päihdekuntoutujia. Vuoden 2021 aikana otimme käyttöön asukasryhmäkohtaiset toimintafilosofiat. Lue lisää toimintafilosofioista sivulta [16](#) ja tutustu, millaisia vaikutuksia validaatiolla on ollut ikäihmisen arkeen, sivulla [30](#). ▶



# Vuoden kohokohdat



## **HENKILÖSTÖN OSAAMISEN KEHITTÄMINEN**

Esperin saattohoidon yhtenäistämisen myötä koulutimme koteihimme 270 saattohoitovastaavaa. Lisäksi esihenkilöidemme osaamista kehitettiin Esperin tarpeisiin räätälöidyillä esihenkilökoulutuksilla: johtamisen ja yritysjohtamisen erikoisammattitutkinnolla ja lähiesi- miestyön ammattitutkinnolla.

## **TIEDOLLA JOHTAMINEN**

Lanseerasimme Turvallinen koti -mittariston, joka antaa kokonaisvaltaista tietoa esihenkilötyöskentelyn tueksi. Sen avulla on mahdollisuus auttaa kohdistamaan erilaisia tukitoimia, kouluttaa, kehittää ja myös nostaa onnistumiskokonaisuuksia vertaisarvioon.

## **LÄÄKETURVALLISUUDEN PARANTAMINEN**

Uudistimme Esperin koko lääkehoitosuunnitelman Fimean uuden oppaan mukaisesti. Koulutimme uusia lääkehoidon osaajia yhteistyössä Omnian kanssa, siirryimme ikäyksiköissä annosjakeluun, pidimme lääkehoidon klinikoita sekä koulutimme henkilöstöä.

## **KUUKAUDEN ONNISTUJAT**

Palkitsimme joka kuukausi kodin, tiimin tai henkilön, joka on saanut hienon asiakas-, asukas- tai läheispa- lautteen, pärjännyt kilpailutuksessa, ottanut merkittäviä kehitysaskelia strategiamme mukaisessa toiminnassa tai onnistunut muuten erityisen hyvin.

Kuukauden onnistuja julkistettiin toimitusjohtajan katsauksessa joka kuukausi. Palkitsemiseen vaikuttivat ehdotuksen saamien tykkäysten ja kommenttien määrä. Jokaisella esperiläisellä ja sagalaisella oli mahdollisuus vaikuttaa onnistujan valintaan. Saimme esiin upeita onnistumistarinoita!

## **ASIAKASTYYTYVÄISYYS PARANI ENTISESTÄÄN**

Aloimme kerätä tietoa asiakastyytyväisyydestä mobiililaitteilla ja liiketoimintakohtaisesti. Näin saamme reaaliaikaista tietoa asiakastyytyväisyydestä ja voimme reagoida nopeasti muutoksiin. Asiakastyytyväisyy- temme (4,31) on kehittynyt edelleen myönteisesti, ja olemme siitä ylpeitä.



## Vuosi pääluottamusmiesten silmin

*Kysyimme pääluottamusmiehiltämme Miira Reitamalta ja Tiina Auviselta, mitä vuodesta 2021 jää heille päällimmäisenä mieleen.*



### **Koronan värittävä vuosi**

Hoitajapula on meille jo entuudestaan vakava haaste, eikä korona ole tässä helpottanut. Koronaan liittyvää ohjeistusta ja viestintää saimme onneksi säännöllisesti. Tuntumamme on, että pystyimme isona talona toimimaan nopeastikin jatkuvassa muutoksessa. Hoitajien kuormitustekijöiden pienentämiseksi olemme edelleen viime vuonna kehittäneet työvuorosuunniteluohjelmaamme Fisua. Olemme myös lisänneet yhteistyötä niin Fisun kuin muidenkin projektien osalta. Säännöllisissä tapaamisissa eri tahojen kanssa olemme saaneet henkilöstön toiveita esiin, käyneet hyvää keskustelua ja etsineet ratkaisuja yhdessä.

### **Perusasiat painavat**

Uusien työntekijöiden houkuttelemisen lisäksi meidän on huolehdittava nykyisten säilyttämisestä. Henkilökunnassamme on meneillään ikämurros, kun milleniaalit ovat astuneet työelämään. Meillä kaikilla riittää opeteltavaa, mutta me-henkeä ja tahtoa ratkaista asioita omassa yksikössä on kuitenkin ilmassa. Tärkeää kaiken takana on, että arjen perusasiat ovat kunnossa: toimiva työvuorosuunnittelu, oikea määrä koulutettuja kollegoita sekä oikein maksettu palkka. Lisäksi on hyvä, että esimiehille ja koko henkilöstölle on lisätty koulutusmahdollisuuksia. On kuitenkin varmistettava, että kouluttautumiselle on aikaa.

### **Avoimuus kasvanut**

Vuonna 2020 käyttöön otettu intranet Essi helpottaa edelleen henkilöstömme viestintää ja tiedonkulkua. Essin keskustelufuorummeilla voi kysyä ja käydä keskustelua, ja myös me pääluottamusmiehet seuraamme henkilöstöä mietityttäviä teemoja. Ylipäätään koko konsernimme viestinnässä on siirrytty avoimempaan suuntaan. Myös ulkoisissa kanavissa näkyvyyttämme on lisätty onnistuneesti. Varsinkin nuoremmat työntekijät seuraavat sosiaalista mediaa, ja se on meille tärkeä paikka tavoittaa ihmisiä.



# Arvot kuvastavat meitä

*Vuonna 2021 uudistimme arvomme. Halusimme, että arvomme kuvastavat meitä ja yritystämme juuri tänään. Siksi arvot etsittiin yhdessä koko yhteisön voimin: henkilöstön, asukkaiden ja heidän läheistensä sekä kunta-asiakkaiden kanssa. Kohtaamme ihmisiä päivittäin, ja halusimme löytää yhteiset arvot, jotka näkyvät näissä kohtaamisissa.*



## 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.

## Rehtiys on vahvuutemme

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



## 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.





”Nykyiset arvomme kuvaavat meitä aidosti. Uskomme vahvasti, että ne näkyvät tekoina myös asukkaillemme joka päivä.”

– Stefan Wentjärvi, toimitusjohtaja

## Yhdessä työstetyt arvot

Kutsuimme vuoden alussa koko henkilöstömme, asukkaamme, asukkaidemme läheiset ja kunta-asiakkaamme mukaan keskustelemaan arvoista.

Vuoden aikana Esperin kodeissa ja tukifunktioiden tiimeissä järjestettiin yli 150 Esperin Cafe -tilaisuutta, joissa henkilöstömme keskusteli arvoista yhdessä. Sieltä kasattiin noin 400 erilaista ajatusta siitä, mitä esperiläisyys on ja mitä arvojemme tulisi olla.

Keskustelua jatkettiin kodeissamme Asukas Cafe -tilaisuuksissa, kehityspäivillä, valittujen arvolähettiläiden kanssa sekä projektiryhmän kokouksissa. Lopulta johtoryhmä ja hallitus vahvistivat lopputulokset muutoksitta.

Arvotyö huipentui marraskuun 23. päivä pidettyyn arvojen julkistustilaisuuteen, joka pidettiin etäyhteydellä suorana lähettyksenä. Tilaisuuteen osallistui yli 300 katsojaa, joiden joukossa oli sekä esperiläisiä että eri sidosryhmien edustajia ja yhteistyökumppaneita.

## Arvotyö näkyviin

Joulukuun ajan Esperin ja Sagan sosiaalisen median kanavissa julkaistiin arvokalenteri. 31 päivän ajan kalenterissa julkaistiin arvoihin liittyviä tekstejä, kuvia ja videoita, joissa nostimme esiin tärkeitä arvoihimme liittyviä aiheita. Esperin ja Sagan yksiköiden työntekijät ja asukkaat osallistuivat kalenterin sisällön tekemiseen aktiivisesti.

Arvot ovat yrityskulttuurimme perusta. Ne kertovat tavoitamme toimia sekä siitä, mitkä asiat ovat meille tärkeitä. Arvojen tulisi näkyä kaikessa tekemisessämme ja ne on viety kiinteästi osaksi arkea ja johtamista.

”Nykyiset arvomme kuvaavat meitä aidosti. Uskomme vahvasti, että ne näkyvät tekoina myös asukkaillemme joka päivä”, sanoo toimitusjohtaja **Stefan Wentjärvi**. 🏠



Esperi

VISIONME 2024

## SUOMEN ONNELLISIMMAT ASUKKAAT

HYVÄ HOIVA,  
ELÄMÄ,  
TYÖ & TALOUS

SAGA

STRATEGISET PRIORITEETIT

MEILLÄ ON  
PARHAIMMAT  
TYÖKAVERIT

MEILLÄ ON  
ARVOSTE-  
TUIMMAT  
ESIHENKILÖT

OLEMME ASUKKAIDEN  
JA ASIAKKAIDEN  
ENSISIJAINEN  
VALINTA

RAKENNAMME  
EDELLÄ-  
KÄVIJYYTTÄ

EMME TINGI TURVALLISUUDESTA

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

ARVOMME OVAT: ON ILO KOHDATA SINUT REHTIYS ON VAHVUUTEMME MEISSÄ ON ROHKEUS UUDISTAA

## Strategia vie kohti visiotamme

*Vuonna 2020 uudistetun strategiamme suunta-  
viivat on otettu hyvin vastaan ja ne ohjaavat  
arjen tekemistä yksikössämme. Tämä on ollut  
henkilöstömme ansiota. Strategiamme luotiin  
yhdessä alusta saakka.*

Vuosille 2021–2024 uudistetun strategiamme luomiseen osallistettiin koko hallinnon lisäksi satoja esperiläisiä ympäri Suomen. Vuonna 2021 painopisteemme olivat jo strategian viemisessä käytäntöön. Toimitusjohtaja Stefan Wentjärvi sanoo olleensa strategian ensimmäisenä vuonna erityisen iloinen huomattessaan, että yhdessä sovitut asiat ovat jo käytössä yksiköissä.

”Strategia on tulevaisuuden luomista: siinä määritellään, miten luodaan tulevaisuutta. Ja ketkä tulevaisuuden luovat? Ihmiset. Siksi käytimme enemmän aikaa ihmisten osallistamiseen strategiatyöhön kuin tuotoksen selittämiseen heille jälkikäteen. Yhteinen luomistyö oli ikään kuin jalkauttamista etupeltoon”, Wentjärvi sanoo. ▶

### STRATEGISET MITTARIT

#### HYVÄ TALOUS

Operatiivinen  
käyttökate:

**0,7 %**

#### HYVÄ HOIVA

Merkittävät auditointi-  
poikkeamat / 1 000 asukasta  
2021:

**6,5**

#### HYVÄ TYÖ

eNPS 2021:

**18**

#### HYVÄ ELÄMÄ

NPS 2021:

**32**  
(painotettu keskiarvo)



## Hyvää vauhtia matkalla tavoitteisiin

Visiomme on, että vuonna 2024 meillä asuvat Suomen onnellisimmat asukkaat. Tehtävämme on tarjota asukkaillemme turvallinen koti ja auttaa heitä elämään onnellista elämää omilla ehdoillaan. Lisäksi tavoitteenamme on olla yhtiö, jossa on arvostetuimmat esihenkilöt ja parhaimmat työkaverit.

Strategiamme, johon vuonna 2020 määrittelimme asiat, on jo nyt vienyt meitä kohti visiotamme. Vuoden 2021 aikana kehitimme asukastyytyväisyyden mittaamista vastaamaan paremmin asukasryhmiemme tarpeita. Aloimme mitata myös asukkaidemme läheisten tyytyväisyyttä ja kehitimme palautteen keräämistä perinteisestä lomakekyselystä mobiilikyselyyn. Kehitystyömme alkaa näkyä, sillä tyytyväisyys on kehittynyt harppauksin. Työmme työyhteisöjen kehittämiseksi ja tyytyväisyyden parantamiseksi jatkuu.

Otimme käyttöön vuonna 2021 Turvallinen koti – mittariston, jonka avulla pystymme seuraamaan hoivamme laatua, ja kehittämään sitä. Mittariston avulla pystymme ajoissa puuttumaan asioihin, mitkä vaativat kehittämistoimenpiteitä.

”Strategia on meille sisäinen työkalu, joka auttaa meitä osoittamaan päivittäisessä työssämme, että ansaitsemme saamamme luottamuksen. Vuonna 2021 painopisteemme olivat strategian viemisessä käytäntöön ja tulokset osoittavat, että valitsemamme suunta on oikea”, Wentjärvi kiteyttää. 📌

”Strategia on tulevaisuuden luomista: siinä määritellään, miten luodaan tulevaisuutta. Ja ketkä tulevaisuuden luovat? Ihmiset.”

– Stefan Wentjärvi, toimitusjohtaja





# Liiketoiminta-alueet

Ydinliiketoimintojamme ovat Mielenterveyspalvelut, Kehitysvammapalvelut, Ikäihmisten palvelut sekä Saga-palvelutalot. Osana uutta strategiaamme loimme jokaiselle liiketoiminta-alueellemme oman identiteetin. Liiketoiminta-alueiden näkymistä ja kuulumista edistettiin monella tapaa. Esimerkiksi sosiaalisen median kanavissamme on voinut viime vuodesta alkaen seurata entistä lähempää kotiemme arkea ja elämää.

”Meidät on aikaisemmin yhdistetty vahvasti ikäpalveluiden tuottamiseen, vaikka tarjoamme paljon palveluita myös kehitysvamma-, mielenterveys- ja päihdepuolella. Nyt jokaisella alueella on esimerkiksi oma tunnistettava väri- ja kuvamaailmansa. Näiden liiketoiminta-alueiden identiteettien kautta pyrimme lisäämään niiden ansaitsemaa näkyvyyttä”, myynti- ja markkinointijohtaja **Jani Nurisalo** kertoo.



## Kotimme lukuina

Mielenterveyspalvelumme koostuvat 41 kodista, jotka tarjoavat asumispalveluja ja monipuolista toimintaa turvallisessa ja viihtyisässä ympäristössä yhteensä noin 1 170 mielenterveyskuntoutujalle. Myös päihdekuntoutujien yksiköt ovat osa mielenterveyspalvelujamme.

Kehitysvammapalveluihin erikoistuneita kotejamme on 31, ja niissä on asukaspaikkoja noin 590 kehitysvammaiselle, liikuntavammaiselle ja autistille. Kotimme tarjoavat heille yksilöllistä asumista, aktiviteetteja sekä tukea ja turvaa asukkaan tarpeet, toimintakyky ja elämäntilanne huomioiden.

Ikäihmisille suunnattuja kotejamme on 112, joissa asukaspaikkoja noin 3 800. Tarjoamme ikäkodeissamme tehostettua palveluasumista, tavallista palveluasumista, lyhytaikaishoivaa sekä päivätoimintaa. Asukkaidemme ikähaarukka on hyvin laaja, ja jokainen saa apua oman yksilöllisen tarpeensa ja toiveensa

mukaan. Tarjoamme kodin, jossa asukas saa nauttia aktiivisesta ja laadukkaasta arjesta asuintoveriensa ja ammattitaitoisten hoitajiemme ympäröimänä.

Yksityisasiakkaille suunnattuja Saga-palvelutalojamme on 11, joissa asukaspaikkoja on noin 1 330. Saga-palvelutaloissa asukkaamme elävät omilla vuokratodeissaan korkeatasoista seniorielämää palveluiden keskellä. Sagassa yhdistyvät aktiivinen arki, turvallinen esteetön ympäristö ja omien tarpeiden mukaan muuntuvat monipuoliset palvelut.

Esperi Terveyspalvelut tuottaa ja vuokraa lääkäri- sekä hoivapalveluita terveyskeskuksiin, sairaaloihin, yksityisille lääkäriasemille sekä hoivakoteihin. Terveyspalvelumme tuottaa myös anestesiapalveluja erikoissairaanhoidolle: anestesia- ja leikkauspalveluita, nukutushammashoitoa ja ostopalveluita. ▶



# Kehitysvamma palvelut

YKSIKÖITÄ

31

ASUKASPAIKKOJA

590

"Hyvä paikka asua. Saa soittaa äidille ja ystävälle."

Asukas, Esperi Pappilankoti



# Mielenterveys palvelut

YKSIKÖITÄ

41

ASUKASPAIKKOJA

1170

"Ihana ja lämmin Koti. Asukkaat mukavia ja ohjaajat ammattitaitoisia ja lahjakkaita."

Asukas, Esperi Koti Ilovuori



# Ikäpalvelut

YKSIKÖITÄ

112

ASUKASPAIKKOJA

3800

"Maailman paras paikka heti kodin jälkeen. Kaikki hoitajat ovat, ihania, auttavia, parhaita ystäviä."

Asukas, Esperi Hoivakoti Helmikartano



# Saga

YKSIKÖITÄ

11

ASUKASPAIKKOJA

1330

"Sama palvelualtis mieli ja iloisuus jatkukoon! Kodinomaisuus säilyköön!"

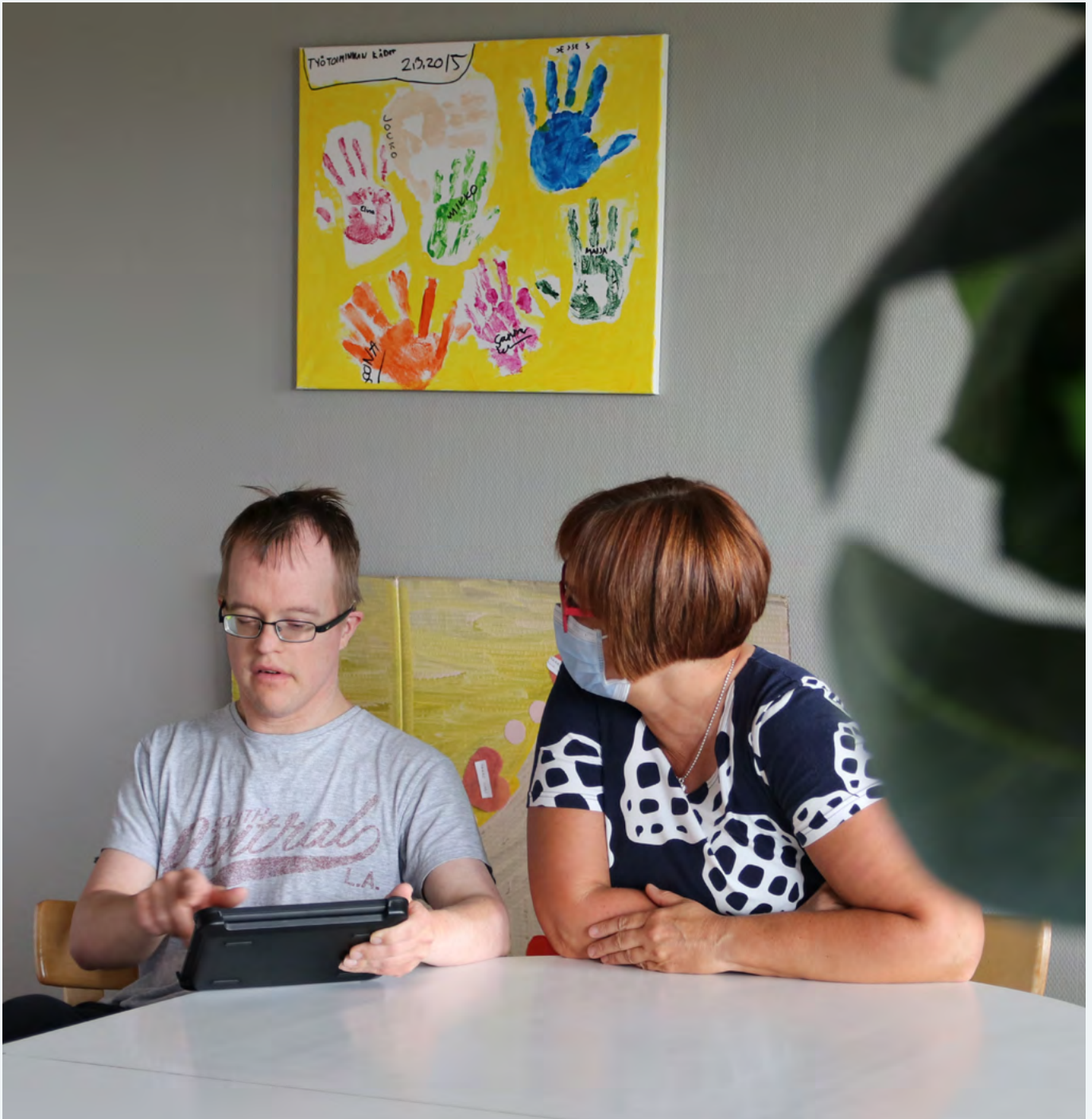
Asukas, Saga Palvelutalo Villa Kari



\* Tilanne vuoden 2021 lopussa



# Hyvä hoiva



Haluamme tarjota asukkaillemme omannäköistä arkea, turvallista elämää ja hyvää hoivaa. Hyvä hoiva on toimintamme perusta ja jonka laadun kehittämiseksi teemme joka päivä töitä.



## Mitä on hyvä hoiva?

*”Se on inhimillistä kohtaamista, aitoa kuuntelemista ja turvallista huolenpitoa ihmiseltä ihmiselle. Se on osaavien ammattilaistemme päivittäistä työtä yksiköissämme”, sanoo Esperin laatujohtaja, lääketieteen tohtori Eeva Ketola.*

Vuonna 2021 otimme käyttöön asukkaidemme yksilöllisiä tarpeita tukevat toimintafilosofiat:

- Ikäihmisten palvelut – Validaatio
- Mielensterveyskuntoutujien palvelut – MIELI-toipumisorientaatio
- Kehitysvammaisten palvelut – Yksilökeskeinen elämänsuunnittelu

Lue lisää toimintafilosofioistamme raportin sivulta [16](#).

### Validaatiokoulutukset hyvässä vauhdissa

Koulutamme henkilöstöämme jatkuvasti, ja yksi tärkeimmistä koulutusalueista liittyy hoivan kehittämiseen. Vuoden 2021 iso satsaus, ikäyksiköiden validaatiokoulutukset, ovat hyvä esimerkki siitä, miten olemme edistäneet asukaslähtöisyyttä ja palveluidemme laatua. Validaatio on ikäihmisten palveluissa toimintaamme ohjaava tunnepohjainen vuorovaikutusmenetelmä, joka tarjoaa työkaluja iäkkään tai muistisairaana asukkaana kohtaamiseen ja auttamiseen.

”Tavoitteenamme on, että vuoteen 2025 mennessä olemme kouluttaneet validaatioon 2 000 hoivahenkilöä. Vuoden 2021 aikana koulutimme yhteensä 26 kotia. Myös saattohoitoimme yhtenäistämisen on ollut meille iso ponnistus. Yksiköissämme on nyt 270 saattohoitovastaavaa jakamassa arvokasta osaamistaan siihen, miten voimme olla parhaalla ja merkityksellisellä tavalla läsnä myös elämän viimeisinä hetkinä”, Ketola kertoo.

### Asukkaidemme turvallisuus ja laadukas hoiva aina etusijalla

Hoivan laadulle asetetaan alallamme vankka pohja jo lakien, terveysviranomaisten suositusten ja ohjeiden kautta. Näin asiakkaille pyritään turvaamaan hoivan laadun perusasiat palveluntarjoajasta riippumatta. Sen lisäksi, että toimintamme on lakien ja suositusten mukaista, tavoittelemme hoivalle korkeaa laatua, koska se on olemassaolomme perusta.

”Ykkösasia on tietenkin turvallisuus, jota edistävää kulttuuria veimme vuonna 2021 eteenpäin suurin harppauksin esimerkiksi lääkehoidon osalta. Sen myötä rohkeus ja avoimuus laadun poikkeamien sekä läheltä piti -tapahtumien kirjaamisessa on edelleen lisääntynyt yksiköissämme. Tämä on tärkeää, sillä vain näin löydämme työprosesseistamme ne asiat, joita voimme vielä kehittää”, Ketola sanoo.

### Haastetaan vanhoja tekemisen malleja

Ketola kehuu erityisesti yksiköiden, hoitajien ja kollegojen muutoshalua ja kehittymisen tahtia.

”Tämä on poikkeuksellisen hieno, yhteen puhaltava organisaatio. Uskallamme rohkeasti haastaa vanhoja tekemi-

sen malleja ja haluamme olla asiakasturvallisuuden ja hoiva-alan kehityksen kärjessä”, Ketola sanoo.

”Meillä on myös yhteiskunnallinen vastuu: kuka muuten pitäisi heikkojen, ikääntyvien, kehitysvammaisten tai mielensterveyskuntoutujien puolta? Rakennamme sellaista kotia, jossa omat vanhempamme, läheisemme tai jonain päivänä me itsekin voisimme asua”, hän kiteyttää. ▶



*”Rakennamme sellaista kotia, jossa omat vanhempamme, läheisemme tai jonain päivänä me itsekin voisimme asua”*

– Eeva Ketola, laatujohtaja



[Katso video  
validaatiomenetelmän käytöstä  
Esperi Hoivakoti Omenapihassa  
YouTube-kanavallamme!](#)

## Tavoite toimintafilosofioiden takana: onnelliset asukkaat kodeissamme

*Jokaisella liiketoiminta-alueellamme on oma toimintafilosofiansa, joka ohjaa toimintaa. Palvelun laadun varmistamiseksi ja kehittämiseksi perustimme vuoden 2021 alussa uuden palveluasiantuntijan roolin jokaiseen liiketoimintaan. Palveluasiantuntijat tekevät tiivistä yhteistyötä eri tahojen kanssa sekä toimivat tukena yksiköille ja kodeille. Uusia toimintafilosofioita käynnistettiin vuoden mittaan kodeissamme järjestämällä henkilöstön koulutuksia, esihenkilövalmennuksia ja keskustelutilaisuuksia. Asiasta myös viestittiin aktiivisesti.*

### Yhteinen toimintafilosofia on toiminnan perusta

Palvelumme lähtökohtana on arvostava ja osallistava kohtaaminen. Eri liiketoiminta-alueillamme on kuitenkin sävyeroja siinä, miten asukasta tuetaan jokapäiväisessä elämässä. Asukkaamme ovat erilaisia.

Ikäihmistien palveluiden puolella toiminta- ja hoivafilosofiaa ohjaa tunnepohjainen vuorovaikutusmenetelmä, validaatio. ”Asukas kohdataan sellaisena kuin hän on eli aktiivisena osallistujana omassa arjessaan. Vuorovaikutuksen kautta opetellaan ymmärtämään ja kohtaamaan toinen osapuoli arvostavasti. Empaattisuuden avulla tuetaan asukkaan tunteita ja näkökulmaa sekä hänen itsetuntonsa kasvamista. Muutoksen huomaaminen asukkaan olotilassa helpottaa myös läheisten huolta”, avaavat palveluasiantuntijat **Sirpa Laukala** ja **Tiina Jutila**.

Mielenterveyspalveluissa kaiken toiminnan perustana toimii MIELI-toipumisorientaatio. ”Tuomme asukkaidemme arkeen enemmän mahdollisuuksia vaikuttaa omaan arkeen ja elää omannäköistä elämää. Toimintafilosofiamme mukaan huolehdimme, että asukkaan osallisuus lisääntyy, itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja asukas löytää elämäänsä toivoa sekä hänelle merkityksellisiä asioita. Jokaisen on tärkeää tulla kuulluksi ja nähdyksi”, kertoo palveluasiantuntija **Jaana Ryttilähti**.

Kehitysvammaisten palveluissa keskitytään yksilökeskeiseen elämänsuunnitteluun, tavoitteena elämänmakuinen elämä.

”Asukkaan kodin ja elämän on mukauduttava eri elämänvaiheisiin. Selvitämme yksilöllisiä tarpeita, toiveita ja haaveita, jotta pystymme tukemaan asukkaita näiden asioiden toteuttamisessa”, kertoo palveluasiantuntija **Katariina Kontu**.

### Palvelun laatua mitataan joka päivä

Jokaiseen kotiiimme on laadittu omavalvontasuunnitelma, joka ohjaa sitä, miten hoivaa ja huolenpitoa käytännössä toteutetaan, miten raportoidaan ja millaisilla laatuksiteereillä palvelua seurataan.

Laatufunktiomme viikkoraportteihin kerätään kaikki keskeiset mittarimme, ja näin toteuttamissuunnitelmien toteutumista seurataan jatkuvasti. Poikkeamien ja reklamaatioiden lisäksi reagoimme ennusmerkkeihin. ”Kertyvän datan avulla ennaltaehkäisemme kompastuskiviä ja pystymme tarjoamaan tukea yksiköihin riittävän ajoissa”, kertoo Laukala.

Olemme saaneet asukaslähtoisemmästä kehityssuunnasta hyvää palautetta henkilöstöltä, omaisilta ja niiltä tärkeimmiltä eli asukkailta. Tavoite on kaikilla yhteinen: onnelliset asukkaat kodeissamme. ▶





## Hyvä hoiva on laadukasta ja mitattavaa

*Hyvä hoiva muodostuu monista asioista, eivätkä kaikki niistä ole raportoitavissa. Inhimillinen kohtaaminen, kiireetön kuunteleminen ja lämmin arvostus asukkaitamme kohtaan ovat olennainen osa hoivahenkilökuntamme päivittäistä työtä ja hoivan laatua. Silti myös mittareita tarvitaan. ”Ne tekevät työmme arvioinnin läpinäkyvämmäksi ja toimivammaksi”, sanoo laatujohtaja Eeva Ketola.*

### Laadun edelläkävijäksi

Hoivan laatu on strategiamme ytimessä, ja laatujohtaja Eeva Ketola johtaa sen kehittämistyötä. Hän pitää yhdessä laaturyhmän kanssa huolta neljästä tärkeästä näkökulmasta, joiden kautta tarkastelemme laatua [Turvallinen koti -mittaristossamme](#). Nämä ovat asukastyytyväisyys, hoivan vaikuttavuus, hoivan laatu ja henkilöstötyytyväisyys.

”Olen iloinen siitä, että laatu koetaan Esperillä äärimmäisen tärkeäksi ja siinä halutaan olla edelläkävijöitä. Viime vuodesta edelleen parantunut asukastyytyväisyysme sekä niin ikään hyvään suuntaan osoittava henkilöstötyytyväisyysmittari ovat signaaleja siitä, että teemme työtä oikeiden asioiden eteen”, Ketola sanoo.

”Vuoden 2020 aikana jokaiselle liiketoiminta-alueellemme nimettiin omat laatu päälliköt, mikä on merkittävästi edistänyt laatu työmme kehittämistä ja eteenpäin viemistä”, hän lisää.

**Turvallinen koti -mittaristossamme asukastyytyväisyys näkyy, kun henkilöstö voi hyvin, osaa työprosessit ja on tyytyväinen. Se vaikuttaa hoivan laatuun ja tuottavuuteen.**

### Mittarit tiedolla johtamisen perusta

Laatujärjestelmämme mahdollistaa laadun mittareiden reaaliaikaisen seuraamisen. Mittareiden tuloksia seurataan lisäksi kuukausittain johtoryhmän kokouksissa sekä yksiköissä viikko-raporttien kautta.

Seuraamalla mittareiden kehittymistä pystymme tarvittaessa reagoimaan, esimerkiksi tarjoamalla tukea sitä tarvitseviin yksiköihin. Mittareiden avulla pystymme osoittamaan myös yhteisiä onnistumisia ja edistämään niitä: kun asukkaamme ja työntekijämme voivat hyvin, sairaustapaukset vähenevät, esihenkilöt jaksavat paremmin ja työntekijöiden vaihtuvuus vähenee.

”Olemme panostaneet vuonna 2021 tiedolla johtamiseen, ja hyvä mittaristo on sen perusta. Seuraamme mittareita jatkuvasti ja teemme korjausliikkeitä tiedon perusteella. Mittaristoa myös päivitetään ja tarkennetaan aina tarvittaessa”, laatujohtaja Ketola sanoo.

### Luvut osoittavat hyvään suuntaan

Eeva Ketola kertoo, että vaikka laadun mittareissa on vielä parannettavaa, suunta on hyvä ja tulokset nousujohteisia.

”Erityisen iloinen olen siitä, että toimintakyky mittareiden käyttöönotossa ollaan hyvässä vauhdissa”, hän sanoo.

#### Nämä mittarit muodostavat Hyvän hoivan

- Asukkaan asiakirjojen päivittäiskirjaaminen
- Asukkaan aktiviteettien määrä
- Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmien (palvelun toteuttamissuunnitelmien) ajantasaisuus
- Poikkeamien käsittelyprosessin toteutuminen sovituksessa ajassa
- Asukkaan toimintakyky

### Kehitimme hoivan laatua monipuolisesti

Vuoden 2021 tärkeimpiä hankkeita laadun osalta olivat vuonna 2020 valmistuneen yhtenäistetyt saattohoidon ohjeistuksemme ja toimintamallimme jalkautus, Fimean lanseeraaman uuden turvallisen lääkehoidon oppaan käyttöönotto ja lääkehoidon parantamisen kehityshanke, Kelan Kanta-palvelujen käyttöönoton valmistelu sekä tiedolla johtamisen kehittäminen Turvallinen koti -mittariston avulla.

”Esimerkiksi lääkehoidon kehittämisellä on valtavan suuri merkitys sille, kuinka monipuolisesti pystymme hyödyntämään henkilöstöämme eri työtehtävissä. Järjestimme vuonna 2021 yksiköissä lisäkoulutusta lääkeklonikoiden muodossa, jotta saimme lääkelupia myös niille hoitajille, joilla ei ole ollut lääkehoidon koulutusta omassa koulutuksessaan. Kehitimme myös lääkepoikkeamien raportointia, ja nyt voimme seurata poikkeamien määrää esimerkiksi asukasta kohden”, laatujohtaja Ketola kertoo.

Osana laatu työtämme osallistumme aktiivisesti sosiaalihuollon osalta myös valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminta (VN TEAS) -hankkeeseen, joka tähtää kansallisen potilas- ja asiakasturvallisuuden seurantamallin luomiseen tutkimus- ja selvitystietoon perustuen.

### Auditoinnit varmistavat tasaisen laadun

Viranomaistarkastukset ja auditoinnit ovat tärkeä työkalu laatumme ja turvallisuutemme varmistamiseen sekä yksiköiden toimintakyvyn kehittämiseen. Laatujärjestelmämme on ISO 9001:2015:n mukainen, ja se auditoidaan ulkoisen riippumattoman tahon, LabQualityn, toimesta säännöllisesti sekä yksiköissämme että konsernissämme. ▶



Vuonna 2021 tehtiin yhteensä 55 ulkoista ja sisäistä auditointia. Kaikkiaan poikkeamia löytyi 172, joista merkittäviä poikkeamia oli 40 kappaletta. Määrä jatkoi laskua ja on ollut laskusuuntainen vuodesta 2019 saakka.

”Sisäiset auditoinnit ovat hyvä väylä kouluttamiselle ja parhaiden käytäntöjen jakamiselle. Lisäksi järjestämme vuosittain yksiköille sähköisen kyselyn, ja teemme kohdennettuja arviointi- ja tukikäyntejä muiden tukifunktioiden kanssa. Tällaisia käyntejä tehdään noin kolmasosaan yksiköistä vuodessa”, Ketola kertoo.

### Kansalliset laatuhankeet

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



Laatujärjestelmämme, ”laadun neliapila”, ohjaa laatutyötämme.

### Hyvä hoiva

Tavoitteet:

Mittari	Tavoite 2021	Toteutunut	Tavoite 2022
Merkittävät auditointipoikkeamat (kpl /1000 asukasta)	< 17	6,5	< 6
Palvelu- ja toteuttamissuunnitelmat	> 94 %	93,2 %	> 95 %
Asiakaskirjaukset	> 98 %	99,2 %	> 99,2 %
Toimintakykymittareitten peittävyys	> 50 %	RAI 63 % FIM 59 % TUVA 57 %	RAI > 75 % FIM > 70 % TUVA > 70 %



## Laadun pitäisi painaa ostoskorissa enemmän

*Sote-palveluiden kilpailutukset ovat jatkuvaa tasapainottelua kannattavuuden kanssa. Jokaiseen kilpaan ei välttämättä edes kannata lähteä mukaan. Yhteistyö ja avoimempi vuorovaikutus ovat edistäneet asioita alalla, mutta laadullisia tekijöitä ei voi koskaan arvottaa liikaa.*



### Takana vilkas vuosi

Kokonaisuudessaan viime vuosi oli meille vilkas: olimme mukana yli 50 kilpailutuksessa ja jätimme yli 140 tarjousta. Nämä ovat isoja prosesseja ja taustalla työskentelee tarjoustiimimme yhteistyössä eri tahojen kanssa.

Osana nykyisen toimintamme kehittämistä tarkastelimme viime vuonna myös nykyisiä sopimuksiamme, sillä kehitys- ja laatutyön on toki heijastuttava niihinkin. Mielestäni onnistuimme hyvin neuvottelemaan niin uusista kuin aikaisemmista sopimuksista tilaajiemme kanssa.

Haastavaksi viime vuonna osoittautuivat joidenkin tilaajien asettamat kattohinnat. Liian tiukat hintatasot asettavat haasteita meille palveluntuottajille osallistua kilpailutukseen, saati tarjota laadukkaita palveluita. Hinnoittelun pitäisi olla vapaampaa, jotta palveluita voitaisiin tarjota kannattavasti.

Tulevaisuudessa palveluihin liittyvää sisältöä ja laatua pitäisi pystyä arvottamaan kilpailutuksissa nykyistä paremmin. Samaan tapaan kuin esimerkiksi luomuruoka on hyvä asia, se myös maksaa enemmän. Aineetonta palvelua eli hoivamme laatua mitataan teknisten asioiden sijaan paremmin sillä, miten asukkaamme kokevat palvelun, miten koulutettua henkilöstöämme on tai miten kohtaamme saattohoidossa ihmisen ja hänen läheisensä. Näitä ja muita asioita mittaamme osana laadukkaan hoivan kehittämistä.

### Parantunut dialogi auttaa koko alaa

Onnistumisten taustalla vaikuttaa kehittynyt vuoropuhelu. Tilaaamme haluavat yhä enemmän kysyä ja käydä keskustelua ennen kilpailutusta – niin meidän kuin muidenkin toimijoiden kanssa. Aito dialogi on tärkeää ja luo parempaa pohjaa entistä laadukkaammille palveluille.

Tavoittelemme jatkossakin järkevää sijoittumista kilpailutuksissa. Ihannetilanteessa palveluiden hinta ja laatu ovat hyvässä suhteessa, ja meillä on tarjota riittävät resurssit. Nyt kun olemme panostaneet paljon laatuun ja meillä on monipuoliset mittarit omasta takaa, tuomme ne myös kilpailutuksissa esiin.

Tulevaisuudessa yksityisen palveluntuottajan rooli tulee kasvamaan, sillä pystymme tuottamaan laadukkaita palveluita julkista puolta kustannustehokkaammin. Jatkossakin tarvitsemme kuitenkin kaikkia toimijoita. Vapaa kilpailu kehittää kaikkea toimintaa. Me Esperillä haluamme olla mukana viemässä koko toimialaa eteenpäin. [↑](#)

Jani Nurisalo  
myynti- ja markkinointijohtaja, Esperri Care



# Hyvä elämä



Kodeissamme asuu ikääntyneitä, mielenterveys- ja päihdekuntoutujia sekä kehitysvammaisia ihmisiä. Tärkein tehtävämme on turvata hyvä elämä kaikille asukkaillemme.



## Kohtaamme kunnioittaen

*Kukaan on tuskin onnistuneesti ja tyhjentävästi määritelty, mitä hyvä elämä tarkalleen on. Me uskomme, että hyvä elämä näkyy pienissä hetkissä: kun kuuntelemme elämäänsä muistelevaa ikäkodin asukasta, kun näemme hymyt asukkaiden kasvoilla kehitysvammakodin askertelutuokiossa ja kun pidämme mielenterveyskuntoutujaa kädessä ahdistuksen hetkellä helpottaen hänen oloaan läsnäololla.*

Kaikki toimintafilosofiamme pohjaavat ihmisen kunnioittamiseen. Siihen, että jokainen asukkaamme saa olla oma itsensä ja elää onnellista elämää omilla ehdoillaan. Olla yhteisönsä arvokas ja aktiivinen jäsen, jonka ajatuksia kuunnellaan ja jonka äärelle pysähdytään.

Arvostava kohtaaminen ja yhdessäolo ovat tärkeitä asioita myös työntekijöillemme. Joulukuussa kerroimme esimerkiksi, kuinka tärkeänä vanhustyötä tekevä lähihoitaja **Minna Parkkila** kokee pysähtymisen ja kuuntelemisen:

”Pienillä asioilla on niin suuri vaikutus arkeen ja asukkaiden mielialaan. Itselleni on tärkeää haluta kohdata vanhukset ja antaa heille aikaa”, Esperin Hoivakoti Teppolassa työskentelevä Parkkila kertoo.

”Vanhustyössä asukkaiden onnellisuus ja arvokkaat viimeiset vuodet ovat työn lähtökohta”, hän sanoo.

Monet kotiemme toimintaan liittyvistä asioista ovat tärkeitä

myös asukkaidemme läheisille: heille tärkeä ihminen saa asua turvallisessa kodissa, jossa hänen tarpeistaan ja viihtyvyydestään huolehditaan. Asukkaan toimintakykyään ylläpidetään ja kehitetään, ja että hänen itsemääräämisoikeuttaan, toiveitaan ja haaveitaan kunnioitetaan.

”Koen onnistuneemme silloin, kun pystymme parantamaan asukkaan viihtyvyyttä, turvallisuudentunnetta ja vähentämään omaisten huolta”, toimitusjohtaja **Stefan Wentjärvi** kiteyttää. ▶

### ➔ Lue lisää

Lähihoitaja Minna Parkkilan haastattelu sekä hänen kirjoittamansa runo ”Pyyntöjä muistisairaana puolesta” [verkkosivuillamme](#).





## Asiakastyytyväisyys nousussa

Vaikka maailmasta puuttuu vielä tyhjentävä hyvän elämän määritelmä, elämän laatua ja hyvyttä kodeissamme on meistä tärkeää mitata. Datan avulla voimme kehittää toimintaamme paremmin hyvää elämää tukevaksi.

Mittaamiseen käytämme suositteluindeksi Net Promoter Scorea (NPS), eli asiakassuosituksen nettoarvoa. Vastajilta kysytään, kuinka todennäköisesti he suosittelevat Esperin palveluita asteikolla -100 – +100.

Vuonna 2021 NPS-tuloksemme oli 32. Tulos on alallamme hyvä ja voimme iloksemme sanoa asiakastyytyväisyytemme taas nousseen. Luku ei kuitenkaan ole suoraan vertailukelpoinen aiempien vuosien lukuihin, sillä vuonna 2021 vaihdoimme mittaustapaa, ja tuloksia tarkastellaan nyt eri mitta-asteikolla ja hieman eri kysymyksiin kuin aiemmin.

”NPS-mittaus on yksi keskeisimpiä toimintamme mittareita ja tarjoaa meille arvokasta tietoa toimintamme kehittämiseksi. Seuraamme tuloksia useita kertoja vuodessa ja reagoimme herkästi kaikkiin muutoksiin”, sanoo myynti- ja markkinointijohtaja **Jani Nurisalo**.

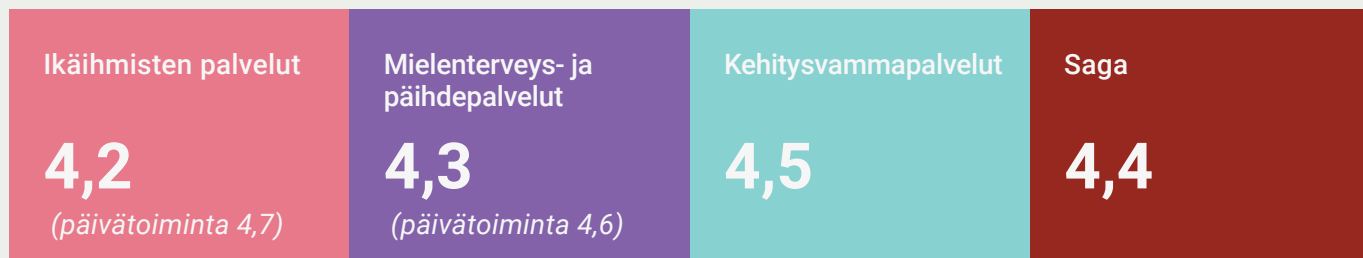
Mittasimme asiakastyytyväisyyttä myös erillisellä asukas- ja läheiskyselyllä, joihin saimme yhteensä reilut 4 000 vastausta (2 485 asukasta, 1 571 läheistä). Kaikkien asukaspalautteiden painotettu keskiarvo oli 4,3 asteikolla 1–5, mikä vastaa 0,5 yksikön nousua edelliseen vuoteen. Kyselyn mukaan tyytyväisyys on parantunut lähes kaikilla mittareilla.



### Mikä NPS?

NPS on maailmalla käytetyin mittari, joka kuvaa asiakkaan tyytyväisyyttä saamaansa palveluun. Meidän tapauksessamme se koostuu asukkaiden, heidän läheistensä ja kuntapäätäjien arvioista. Suosittelemme vaikuttavat muun muassa henkilökunnan ystävällisyys, ilmapiiri ja yhteistyö läheisten kanssa.

Asukkaiden ja heidän läheistensä tyytyväisyyden keskiarvot liiketoiminta-alueittain asteikolla 1–5:



→ [Tutustu reaaliaikaisiin asiakastyytyväisyystuloksiin verkkosivuiltamme.](#)

Kehitimme vuonna 2021 asiakastyytyväisyyden mittaustapaa yhdessä uuden kumppanimme kanssa siten, että ennen paperilla yksiköissä kerätty palaute kerätään nyt mobiililaitteiden avulla. Lisäksi kysymyksissä pyrittiin entistä paremmin huomioimaan eri asukasryhmien tarpeet.

”Tämä on tehostanut ja lisännyt palautteen antamista, kun olemme vielä erikseen huomioineet eri asiakasryhmien tuen tarpeet laitteiden käytössä. Lisäksi aloitimme myös läheispalautteiden keräämisen tekstiviestillä, mikä sekkin on laskenut palautteen antamisen kynnystä. Tulokset kertovat hyvästä työstä, vaikka aina on myös parannettavaa”, Nurisalo sanoo. ▶

### Tästä olemme ylpeitä

Vuonna 2021 asiakkaidemme tyytyväisyys oli **4,3** asteikolla 1–5.

”Ystävällinen, lempeä ja ammattitaitoinen henkilökunta on minulle kaikkein tärkeintä. Hoitajan kanssani viettämä aika on päivässä parasta.”

– Asukas, Esperin Hoivakoti Mikonpolku



## Aktiviteetteja vähintään viitenä päivänä viikossa

Aktiviteetit ja itsensä toteuttaminen osana omaa yhteisöä ovat tärkeitä hyvän elämän osa-alueita. Asukkaamme saavat aktiivisesti osallistua oman yksikkönsä asioihin ja kodin toiminnan kehittämiseen muun muassa säännöllisissä asukaskokouksissa. Myös Laatufoorumi, jossa vaikuttaa asukkaidemme läheisiä, on tärkeä osa hyvän elämän kehittämistä.

”Tavoitteenamme on, että jokaisessa kodissa järjestetään aktiviteetteja vähintään viitenä päivänä viikossa”, sanoo lautupäällikkö ja Hoivapalvelukeskus Tilkan yksikönjohtaja **Anu Metsälä**.

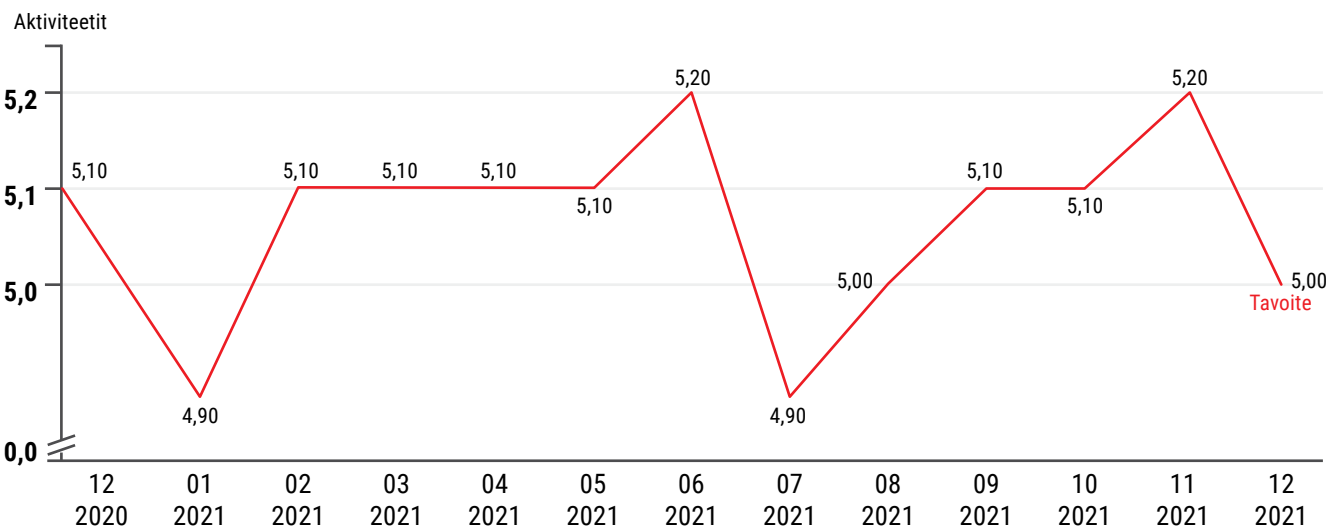
”Aktiviteetit voivat kodista ja sen asukkaista riippuen olla esimerkiksi organisoitua päivätoimintaa, kuten jumppaa, leipomista, yhteislaulua, lukutuokioita ja ulkoilua. Myös kuntoutus tai fysioterapia kuuluvat aktiviteettien piiriin”, hän kertoo.

Asukasaktiviteettien viikoittainen seuranta on asiakastyytyvyyden ohella osa Hyvän Elämän toteutumisen mittaamista. Kuten oheisesta kuvaajasta näkyy, olemme onnistuneet tavoitteessamme järjestää aktiviteetteja viitenä päivänä viikossa verrattain hyvin. Usein olemme järjestäneet niitä enemmänkin, vaikka parantamisen varaa vieläkin on.

### Tutustu Anun urapolkuun!

Lue lisää ulkoisen laaturyhmämme tutkijan pestistä suurimman ikäihmisten kotimme johtajaksi edenneestä Anu Metsälästä raportin sivulta [46](#).

### Aktiviteettien lukumäärä/asukas/viikko



## Saga-palvelutaloissa arjen laatua ja palveluita

Saga-palvelutalojemme asukkaat elävät usein vielä muiden ikäkotiemme asukkaita aktiivisempaa elämänvaihetta. Siksi hyvä elämä voi tarkoittaa heille eri asioita kuin muille asukasryhmillemme. Meille onkin tärkeää tarjota Sagan asukkaille itenäisyyttä ja palveluja ympärilleen – hyvää hoivaa ja turvallista ympäristöä unohtamatta.

Saga-kodeissa asukkaat asuvat omissa, itse sisustamissaan asunnoissa ja nauttivat aktiivisesta harrastus- ja kulttuuritoiminnasta. Arjen laatua lisäävät talojen omat kirjastot, ravintolat, kuntosalit ja saunaosastot. Osassa taloista on myös sisä- ja

ulkouima-allas tai terapia-allas. Lisäksi lähes kaikissa taloissa toimii parturi-kampaamo, fysioterapeutti ja jalkahoitaja.

Yhteistä järjestettyä ohjelmaa on useita tunteja päivässä vaihdellen aina keskustelutilaisuuksista teatterivierailuihin. Asukkaat pääsevät aktiivisesti vaikuttamaan ohjelmaan ja talon muuhun toimintaan asukastoimikunnissa valitsemiensa edustajien kautta. ▶



## OmaEsperin ja OmaSagacaren kautta jaettu kuvakaupalla kuulumisia

Vuonna 2020 kymmenessä yksikössämme pilotoitu läheisviestintäsovellus OmaEsperi otettiin vuoden 2021 aikana käyttöön lukuisissa ikäihmisten ja kehitysvammayksiköissämme sekä OmaSagaCare Sagan ryhmäkodeissa. Sovellus on saanut lämpimän vastaanoton niin asukkaiden kuin heidän läheistensäkin keskuudessa, ja sen kautta on jaettu jo tuhansia kuulumisia ja viestejä.

Läheisviestintäsovellusta on helppo ottaa käyttöön sähköpostin ja päätelaitteen avulla. Sen kautta asukkaiden läheiset pääsevät lukemaan myös ajankohtaiset uutisemme, seuraamaan kotien yleisiä kuulumisia sekä viestittelemään turvallisesti myös henkilöstömme kanssa.

Idea sovelluksesta syntyi Laatufoorumilla asukkaiden läheisten aloitteesta. Sovellus rakennettiin yhdessä kotimaisen ohjelmistokehittäjäkumppanin kanssa, ja kehitystyössä painotettiin helppokäyttöisyyttä sekä tietoturvallisuutta.

”Aloitin OmaEsperin käytön jo silloin, kun palvelua vasta pilotoitiin. Säännölliset viestit kodista olivat tärkeitä ja rauhoittivat mieltäni. Yksi kuva kertoo enemmän kuin tuhat sanaa, ja erityisesti nyt poikkeusaikoina viestien merkitys vain korostuu entisestään”, sanoo OmaEsperiä käyttävän asukkaan läheinen **Riitta** Esperi Koti Narikasta.

”Palaute OmaEsperistä on ollut hyvää, kyselyssämme sata prosenttia sovelluksen käyttäjistä ilmoitti haluavansa jatkaa sen käyttöä. Askel kohti avoimempaa viestintää, kuten yksi palautteenantajista sen sanoi”, kehuu myynti- ja markkinointijohtaja **Jani Nurisalo**. ▶

”Koen onnistuneemme silloin, kun pystymme parantamaan asukkaan viihtyvyyttä, turvallisuudentunnetta ja vähentämään omaisten huolta.”

– Stefan Wentjärvi, toimitusjohtaja

➔ **Katso video!**

[Tutustu OmaEsperiin YouTube-kanavallamme.](#)







## Sosiaalinen media: ikkuna kotien hyvään elämään

Vuonna 2021 aktivoituimme sosiaalisessa mediassa: Instagramissa, Facebookissa ja LinkedInissä. Pitkin vuotta olemme saaneet kurkistaa kotiemme ja hoitajiemme arkeen lukuisten iloisten, hyvää arkea esille tuovien julkaisujen kautta. ”Päämäärämme on ollut rakentaa työnantajakuva nos-tamalla esiin osaajiamme, hoivatyön arjen sankareita ja onnistumistarinoitamme. Lisäksi olemme halunneet tehdä kotiemme hyvää arkea näkyväksi”, viestintäpäällikkö **Kaisu Lehtomaa-Digha** toteaa. Konsernitilien aktivoimisen jälkeen avasimme myös kodeillemme mahdollisuuden perus-taa sometili Instagramiin tai Facebookiin.

### Kodeissa tartuttu innokkaasti kuvaamiseen ja päivittämiseen

Myynti- ja markkinointijohtaja **Jani Nurisalo** kertoo, että monet kodit ovat ottaneet sosiaalisen median mahdollisuuden innokkain ja avoimin mielin vastaan. Myös asukkaat ovat saaneet halutessaan osallistua julkaisujen laatimiseen ja ehdottaa kanaviin kuvattavaa sisältöä. Kuulumiset kodeistamme ovatkin ilahduttaneet myös asukkaidemme läheisiä.

”Halusimme saada mukaan kodit, joilla olisi kykyä, aikaa ja halua tehdä arjen tekemistä näkyväksi, ja onneksemme monet halusivat lähteä tähän mukaan. Samalla potentiaaliset työnhakijamme näkevät, millaista työskentely meillä Esperillä on”, Nurisalo sanoo.

”Sosiaalisen median kautta olemmekin onnistuneet nostamaan työnantajakuvaamme ja saaneet myös rekrytoitua osaajia. Tällä hetkellä olemme kouluttaneet noin 80 kotia ja lisää koulutuksia on luvassa”, Kaisu Lehtomaa-Digha toteaa.

### Esperiläisten ja sagalaisten arkea sosiaalisessa mediassa

Julkaisemme työntekijöidemme esittelyitä ja heidän urapolkujaan sekä asukkaiden tarinoita ja kotiemme kuulumisia Esperin Care -tileillemme Instagramiin, Facebookiin, LinkedIniin ja YouTubeen. ▶



espericare · Seurataan

Helsinki



espericare Hoivakoti Vanhalinnan ikäihmiset nauttivat kuvataidetuokioista ammattiopettaja Katariina Mahlbergin ohjauksessa.

🌈 Vanhalinnan asukkaista osa osallistuu aktiviteetteihin erittäin innokkaasti. Sitten on se osa, joka vetäytyy mieluummin omiin oloihinsa tai ei yksinkertaisesti vain enää jaksaa osallistua.

💬 ”Haluan tavoittaa myös ne, jotka eivät osallistu yhteisiin aktiviteetteihin”, Katariina kertoo. Katariina saattaa käydä asukkaan sängyn laidalla juttelemassa, katselemassa valokuvia ja muistelemassa menneitä.



56 tykkäystä

18. MAALISKUUTA

➔ [Seuraa meitä Instagramissa!](#)



**Esperi Care Oy**  
5001-10,000 employees  
1mo

Espossa sijaitsevan Hoivakoti Kiltakallion johtaja Terhi Arpe toimii mentorina tiiminvetäjä Jaana Aholalle. Jaanasta kasvatetaan uutta johtajaa rauhassa ja ajan kanssa.

♥ Terhi on jäämässä eläkkeelle kahden vuoden päästä. Siihen asti hän tekee lyhennettyä työviikkoa, ja Terhin ollessa poissa Jaana ottaa ohjat käsiin. Tilanne on win-win molemmille!

💬 "Haluan olla tasapuolinen, jämäkkä ja helposti lähestyttävä johtaja. En halua vieraantua myöskään käytännön työstä, mitä osastoilla tehdään", Jaana miettii.

💬 "Jaanasta kasvaa loistava johtaja, joka ottaa huomioon työntekijät ja pyrkii tasapuolisuuteen jo nytkin. Jaana on tarkka ja rauhallinen työssään, ottaa selvää, jos ei tiedä", Terhi puolestaan kuvailee Jaanaa.

👉 Lue Jaanan ja Terhin haastattelu alta! Näin mentorointi toteutuu Kiltakalliossa. 😊

#töissäesperillä #espericare #urapolku #tiiminvetäjä #johtaja #sairaanhoitaja #meissäonrohkeus uudistaa #onilokohdatusinut #joustavatyöelämä #mentorointi



**Jaana Ahola kasvaa johtajaksi mitä parhaimman mentorin opissa**  
esperifi

17

Like Comment Share

➔ [Tutustu meihin LinkedInissä.](#)

**Saga-palvelutalot**  
20 April · 🌍

Ei koskaan liian vanha rakastumaan ❤️ Ikinuoret Helvi ja Harri kohtasivat Saga-palvelutalossa. Ensin heistä tuli naapureita ja sitten tanssiin häävalssia. Ihastu Helvin ja Harrin tarinaan.



SAGACARE.FI  
**Ei koskaan liian vanha rakastumaan | Saga-palvelutalot**  
Ei koskaan liian vanha rakastumaan 20.4.2022 Ikinuoret Helvi ja Harri kohtasi...  
Learn More

Nina Singh and 247 others  
25 comments 4 shares

➔ Saga-palvelutalojen sosiaalisen median kanavia ovat [Facebook](#), [YouTube](#) ja [LinkedIn](#).

**Esperi**  
Published by Meltwater Engage · 29 March · 🌍

Lähihoitajan ura Esperillä on tuonut Liaalle elämän vakautta jo kymmenen vuoden ajan. ❤️

Ajatus tasapuolisuudesta ja vakaasta elämästä oli Liaalle kaukainen haave vielä tarjoilijan töitä tehdessään kymmenen vuotta sitten.

💬 "Aloin miettimään tulevaisuuttani ravintola-alalla ja tiesin, että vakituista työtä voisi olla hankala saada. Varma työ hoitoalalla ja tasapuolinen arki alkoi tuntua houkuttelevalta ajatukselta", Liaa kertoo.... See more



➔ [Seuraa kuulumisiamme Facebookissa.](#)

**Esperi Care Oy**  
2,317 followers  
1mo · Edited · 🌍

Hyvää kansallista veteraanipivää!

Vuosittain huhtikuun 27. päivänä vietämme kansallista veteraanipivää ...see more

[See translation](#)



Elämän ilot kirkaampia kuin surut – 100-vuotta täyttänyt Helmi muistelee lottakokoajan

esperifi · 2 min read

➔ [Katso lisää LinkedIn-tililtämme.](#)



esper\_i\_omenapiha · Seurataan

esper\_i\_omenapiha ❤️ Olen Tuula Allen-Järvinen ja toimin Hoivakoti Omenapihassa yksikönpäällikkönä. Olen viihtynyt hoitoalalla 41 vuotta. Koulutukseltani olen sairaanhoitaja sekä käynyt johtaja koulutuksen. Toimin myös validaatiokouluttajana.

- ♥️ Jokainen päivä on erilainen, mitä vain voi tulla päivän aikana vastaan. Päivääni kuuluu suunnittelua, ennakointia, koneella istumista, työntekijöiden kanssa olemista ja kouluttamista. Pyrin toimimaan aina askaleen edellä. Johtajana olen hyvin lämmin henkinen ja luotettava.
- ♥️ Imapiirimme Omenapihassa on omaa luokkaansa. Olemme työryhmänä avoimia sekä työssämme läsnä. Eniten haluaisin korostaa ammatillisuutta, miten hoitajat kohtaavat ikäihmiset. Meidän tilissämme kaikki toimii.

#töissäesperillä #esperikoti #hoivakoti #omenapiha #espericare

17 vk

Esperi Päivätoimintakeskus Hoivaonni

14. joulukuuta 2021

Rastilassa tanssitiin valssin tahtiin iloisiin mielin ja ihana Nemo oli vierailulla. Asiakkaat antoi rapsutuksia, ja halia. Kysyivät koska taas Nemo tulisi käymään.



➔ [Seuraa ikäihmisten elämää Esperi Hoivakoti Omenapihassa.](#)

➔ [Seuraa Esperi Päivätoimintakeskus Hoivaonni elämää Facebookissa.](#)

➔ [Kurkista Esperi Koti Jukolan kehitysvammaisten kodin touhuihin!](#)



esper\_i\_jukola · Seurataan

esper\_i\_jukola ❤️ Annelin piirin taitava ompelija. 🧵

♥️ Tässä valmistumassa pöydälle ihana liina, johon on painettu perhosen kuva. 🦋  
#espericare #esperikotijukola #töissäesperillä #ompelukone #ompelu #pöytäliina #perhonen

Muokattu · 5 vk

tiikont ihana ❤️  
5 vk · 1 tykkäys · Vastaa  
— Näytä vastaukset (1)

sannakajakangas Terkuja Maijalle ❤️❤️  
5 vk · 1 tykkäys · Vastaa  
— Näytä vastaukset (1)

siskopirkko Mukava Annelin piiri!  
5 vk · 1 tykkäys · Vastaa  
— Näytä vastaukset (1)

espericare ja 77 muuta tykkäävät

4. HUHTIKUUTA

Lisää kommentti...

Julkaise



esper\_i\_rantakallio · Seurataan  
Hervanta

esper\_i\_rantakallio 🍷 Taikinan äärellä leipoen, herkkujen äärellä kuuluisia vaihdellen ja tulevaisuuden haaveita maalailen. Tässä yksinkertaiset ainekset omaohjaaja-ajan viettoon. 🍷

🍷 Omaohjaaja-aikaa asiakkaan toivomalla tavalla. Tällä kertaa asiakkaan ja ohjaajan yhteistä aikaa käytettiin leipomiseen. Nämä sitruunaiset muffinssit osoittautuivat ilahduttaviksi suussa sulaviksi herkuiksi uunista tullessaan. Vaaleanruskeat herkut popsittiin yhdessä hetkessä!

🍷 Yhteisen ajan viettäminen asiakkaan kanssa on työn parhaita puolia. Yhdessä voidaan keskittyä vain siihen hetkeen. Nämä hetket rakentavat turvallisuuden tunnetta ja molemminpuolista luottamusta.

#espericare #töissäesperillä #esperikoti #rantakallio #omaohjaajaikaa #asiakaslähtöisyys

11 vk

❤️ 💬 📌

espericare ja 30 muuta tykkäävät

21. HELMIKUUTA

😊 Lisää kommentti... [Julkaise](#)

➔ [Klikkaa Esperi Koti Rantakallion mielenterveyskuntoutujien kodin Instagram-tilille!](#)



esper\_i\_sypressi · Seurataan

esper\_i\_sypressi 🍷 Seuraavaksi esittelyvuorossa on yksikkömme tiimivastaava sairaanhoitaja Tarja Nuutamo!

🍷 Tarja on aloittanut Esperillä vuonna 2020. Ennen tiimivastaavaksi sairaanhoitajaksi ryhtymistään Tarja teki keikkatöitä Sypressiin sairaanhoitajana oman työnsä ohella. Työ mielenterveyspuolella on kiinnostanut Tarjaa sairaanhoitajaksi opiskellessa, mutta varsinaista mielenterveystyötä Tarja on tehnyt vasta Esperissä.

🍷 Tarjalla on pitkä kokemus kuntoutustyöstä vaativan lääkinnällisen kuntoutuksen puolelta. Kyseiseen työhön on liittynyt myös työtä mielenterveysongelmiin sairastuneiden asiakkaiden kanssa. Tarja aloittaa lähiesimistyön ammattitutkintoa koskevat opinnot helmikuussa 2022.

❤️ 💬 📌

espericare ja 26 muuta tykkäävät

18. JOULUKUUTA 2021

😊 Lisää kommentti... [Julkaise](#)

➔ [Lue lisää mielenterveyskuntoutujien Esperi Koti Sypressistä Instagramissa.](#)



## Ihminen on viimeiseen asti arvokas

Kuolema on asia, jonka ikäihmisten tehostetun palveluasuminen kodeissa työskentelevät hoitajat kohtaavat väistämättä. Vastavalmistuneille hoitajille saattohoidossa mukana olo voi tuntua alkuun pelottavalta – ollaanhan äärimmäisen herkän ja tunteita herättävän asian äärellä.

Esperi on kouluttanut lääketieteen lisensiaatin ja Terhokodin entisen ylilääkärin **Juha Hännisen** johdolla jokaiseen ikäihmisten hoivakotiinsa 270 saattohoitovastaavaa. Saattohoitovastaavien tehtävänä on varmistaa, että kotiemme saattohoito on yhtenäistä ja jonka avulla jokainen saattohoidettava saa arvokkaan lopun.

Saattohoitoa opiskellaan kouluissa, mutta hyvin pintapuolisesti. Siellä ei esimerkiksi opeteta omaisten kohtaamista ja tukemista, jotka usein ovat saattohoidoista se vaikein osa, sanoo lähihoitaja ja oululaisen Esperi Hoivakoti Albertin saattohoitovastaava **Tarja Nikkinen-Sanderson**.

### Molemminpuolinen luottamus on tärkeää saattohoidossa

”On tärkeä luoda turvallinen suhde asukkaaseen ja tämän omaiseen jo heti asukkaan muuttaessa taloon. Omalla persoonallamme ja kokemuksella sekä työn laadulla voimme vaikuttaa siihen, miten omaiset suhtautuvat saattohoitoon.”

Saattohoito vaatii empatiaa niin itse saattohoidettavaa kuin tämän omaisiakin kohtaan.

”On tärkeää osata kuunnella ja olla hiljaa. On tärkeää tietää milloin puhua tai lähteä huoneesta pois”, Tarja sanoo. Saattohoitoa tekevän hoitajan on luettava tilannetta ja toimittavaa parhaan osaamisensa mukaan.

”Ei ole mitään oikeaa ja väärää.”

Joskus omaiset toivovat, että saattohoitaja on jatkuvasti läsnä, osa toivoo taas omaa rauhaa läheisensä viimeisen matkan metreillä.

Tiukan paikan tullen saattohoitaja voi myös pyytää kollegansa apua.

”Yksin ei ole pakko selvitä, on osattava pyytää myös apua. Kokeneemman hoitajan pyytäminen voi helpottaa omaa ja omaisenkin tilannetta.”

Tarja kertoo esimerkin, jossa asukkaan omainen oli mukana vainajan laitossa ja odottamassa poisnukkuneen kuljetuksen tuloa.

”Kohtasimme elämänkaaren pään yhdessä. Muistelimme edesmennyttä, ja juttelimme tunnin verran. Vainajan tytär jakoi paljon asioita ja pystyi olemaan hetkessä oma itsensä.”

### Saattohoidettavan olo helpotettava

Yksi tärkeimmistä asioista minkä Tarja haluaa nostaa saattohoidosta puhuttaessa esiin, on saattohoidettavan kunnioitus lopun asti.

”Hän on arvokas, vaikka onkin saattohoidossa. Hänen loppuelämänsä on arvokas.”

Lopun lähestyessä tärkeintä on, että saattohoidettavan olo helpotetaan mahdollisimman paljon. Kivunlievitys on yksi tärkeä asia, mutta kipua voi lievittää myös muilla tavoin: läsnäololla, kosketuksella, hengityksen helpottamisella, asentohoidolla tai vaikkapa raikkaan ilman tuomisella huoneeseen.

”Vielä lopun hetkellä hän on elävä, inhimillinen ihminen ja on tärkeää antaa hänelle kaikki mahdollinen helpotus. Saattohoidettava tulee aina kohdata kunnioittaen.”

Katso video [Esperin saattohoitolupaus - tietoa läheisille](#).





## ”Isä tunnistaa Esperin jo kodikseen”

*Ritva Kotilaisen isä Vesa Kotilainen muutti vuoden 2022 alussa Esperin Hoivakoti Harjukseen. 89-vuotias isä asui siihen asti kotona, jossa Ritva yhdessä siskonsa Pirjon sekä isän naapurin Bitan kanssa huolehtivat isästä. Useita vuosia vaivanneet muistiongelmät sekä edennyttä Alzheimerin tauti puolsivat hakemaan ympärille uudenlaista tukiverkkoa ja sosiaalista yhteisöä.*

Alzheimerin tauti oli **Ritva Kotilaiselle** tuttu jo entuudestaan. Hänen edesmennyt äitinsä sairastui tautiin, jolloin isä Vesa toimi pitkään äidin hoitajana. Kymmenisen vuotta sitten myös isällä alkoivat muistiongelmät.

”Isä on elänyt aina terveellisesti. Lenkkeilyt, hiihtänyt, suunnistanut, juossut maratoneja, eikä hän ole käyttänyt alkoholia. Silti hän sairastui yli 80-vuotiaana Alzheimeriin. Hiljalleen kunto on heikentynyt ja viime syksynä aloimme etsiä isälle hoivakotia”, kertoo Ritva.

### Validaatioon koulutetut hoitajat pitävät huolta

Esperillä muistihäiriöisten asukkaiden kohtaamisessa hyödynnetään validaatiomenetelmää. Validaatio pohjautuu tunnepohjaiseen vuorovaikutukseen, jossa ihminen kohdataan arvostavasti ja kunnioittaen.

Ritvalle tällainen lähestymistapa on tuttu äidin ja isän Alzheimerin taudin kautta. Hän on pyrkinyt ymmärtämään ihmistä ihmisenä.

Ritva kuvailee isäänsä luonteeltaan kiltiksi ja kohteliaaksi. Myös Harjuksessa herrasmiehen eleet on huomattu. Ajoittain isä hämmentyy, jolloin esimerkiksi tutuilla esineillä tai valokuvilla voi rauhoittaa tilannetta.

”Kaikki hoitajat tuntuvat tosi mukavilta ja kohteliailta, erityisesti omahoitajamme. Hoitajat myös huomioivat, minkä ehtivät. Koronan vuoksi me omaiset emme voineet osallistua yhteistiloissa ohjelmaan tai kahvihetkiin. Eräs hoitaja toi meille pullakahvit omaan huoneeseen, se oli oikein mukavaa”, muistelee Ritva.

Paikkana Harjus on kodinomaisempi kuin hän etukäteen ajatteli: ”Toki täälläkin on melko pienet huoneet käytävän varrella, eikä omia esineitä paljon mahdu. Tunnelma on kuitenkin kiva. Minusta oli esimerkiksi mukava kuulla, että isä oli ollut saunomassa toisen miesasukkaan kanssa. Hoitajat kehottivat minua tuomaan seuraavalla kerralla isälle kylpytakin. Tämä tuo juuri sellaista kodinomaaisuutta, kun voit kylpytakki päällä siirtyä saunasta omaan huoneeseen.”

### Hyvä elämä

Tavoitteet:

Mittari	Tavoite 2021	Toteutunut	Tavoite 2022
NPS	> 0	32	40
Aktiveetit n/vko/asukas	> 5	5,1	> 5,3
Asiakastyytyväisyys (1–5)	> 4,1	4,3	4,5

### Aktiivisen isän toimeliaisuus palautunut

Muutaman kuukauden aikana Ritva on jo huomannut muutoksia isän voinnissa: ”On ollut huojentavaa, että isä ei ole kaivannut erityisemmin kotiin. Kotona hän alkoi käpertyä kuoreensa, mutta nyt omatoimisuus on virkistynyt muiden ihmisten näkemisen ansiosta. Olen iloinen, että isän toimintakyky on selkeästi palautunut.”

Harjuksessa asukkaille on tarjolla monenlaista ohjelmaa, esimerkiksi laulua, tanssia, askartelua, kahvihetkiä ja kuntosalia. ”Kuulin omahoitajalta, että isä on tehnyt lauluvihkon itse. Kävelykin on selkeästi nyt parantunut, kun isä on tykännyt käydä kuntosalilla”, kertoo Ritva.

Ritvalle tärkeintä hyvässä kodissa ja hoivassa on, että isä tunnistaa Harjuksen omaksi paikakseen ja löytäisi ystäviä. ”Meille isän sukulaisille ja ystäville tämä on iso helpotus sydämessä, kun ei enää tarvitse huolehtia samalla tavalla. Hoitovastuu on siirtynyt toisaalle ja meillä on vapautunut energiaa enemmän omiin tekemisiin. Isä ei enää ole yksin kotona, vaan hänellä on ympärillään turvaa, apua, ruokaa, kivat hoitajat ja muita asukkaita. Minulla on hiuksenhieno tuntuma, että isä tunnistaa Esperin jo kodikseen.”





# Hyvä työ



Haluamme auttaa asukkaitamme elämään turvallista ja onnellista elämää omilla ehdoillaan. Lisäksi pyrimme siihen, että meillä on parhaimmat työkaverit ja arvostetuimmat esihenkilöt. Nämä tavoitteet auttavat kohdentamaan tekemistämme eri yksiköissä kokonaisuuden kannalta merkityksellisimpiin hankkeisiin, kohti Suomen onnellisimpia asukkaita.



## Sujuvuutta henkilöstön saatavuuteen

*”Parasta Esperillä ovat ihmiset”, kiteyttää henkilöstöjohtaja Pia Pallasto. ”Haluamme, että olemme työnantajana kiinnostava, työyhteisöihimme on helppo tulla ja osaavat ammattilaiset viihtyvät meillä tehden laadukasta työtä. Koko toimialan ja myös Esperin haaste on osaavan hoivahenkilöstön riittävyys. Alallamme on suurta vaihtuvuutta, eikä henkilöstöpula helpota tilannetta. Myös koronapandemia ja sen myötä sairauspoissaolot näkyivät vuonna 2021 arjessamme ylimääräisenä kuormitustekijänä”, Pallasto sanoo.*

Henkilöstön saatavuuden helpottamiseksi yksinkertaistimme rekrytointiprosessiamme ja uudistimme perehdytyskäytäntöjämme. Toimimme myös työtämme ja sen merkitystä uudella tavalla esiin ulkoisissa kanavissa, ja pyrimme näin lisäämään sekä kotiemme että koko hoiva-alan houkuttelevuutta.

Kaikessa työssä on varauduttava yllätyksiin ja nopeisiin muutoksiin. Koska hoivatyössä on kyse ihmisten hyvinvoinnista ja turvallisuudesta, on kodeissamme pitänyt korona-aikana varautua sijaisjärjestelyihin mahdollisimman hyvin.

Vuoden 2021 aikana meillä otettiin 180 yksikössä käyttöön sijaishankinnan työkalu, joka on tuonut konkreettista apua sijaisten hankintaan.

### Henkilöstön pysyvyyttä vahvistetaan eri tavoin

Henkilöstön saatavuuden parantamisen lisäksi haluamme, että ammattilaisemme viihtyvät työyhteisöissämme mahdollisimman pitkään.

”Tätä edistääksemme lisäsimme esihenkilötyön tukea, tarjosimme monipuolisia koulutusmahdollisuuksia, uudistimme ja selkeytimme palkitsemiskäytäntöjämme ja satsasimme työhyvinvoinnin tukemiseen”, Pallasto kertoo. ▶

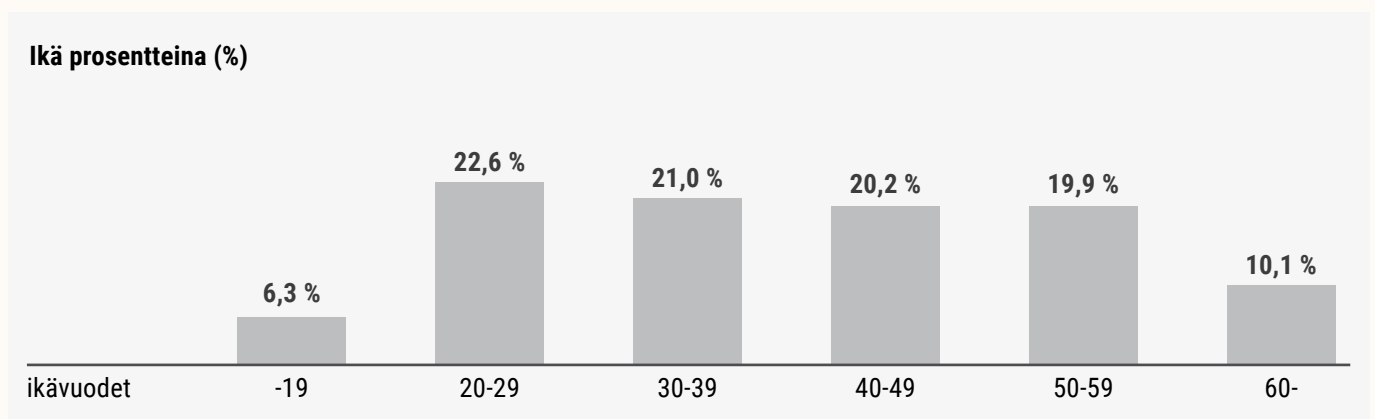


➔ [Lue lisää tavastamme toimia.](#)

### Ikä- ja sukupuolijakauma

Sukupuolijakauma	
Mies	9,2 %
Nainen	90,8 %

Ikäjakauma	
Henkilöiden keski-ikä	38,3 vuotta







## 1 538 uutta esperiläistä

Yhtiöömme palkattiin vuonna 2021 yhteensä 1 538 ihmistä vakituisella työsopimuksella. Eniten rekrytointeja tehtiin ikäihmisten palveluihin. Kesätöitä ja kesäajan määräaikaishuutoja tarjosimme lähes 900 ihmiselle.

Rekrytointeja avattiin viime vuonna kaikkiaan 1 924, ja hakemuksia saimme konsernitasonla yhteensä yli 6 000 kappaletta.

Vakituisen työntekijöiden lähtövaihtuvuus vastaa toimialalla vallitsevaa yleistä vaihtuvuutta. Vaihtuvuudessa on kuitenkin alueellisia ja kotikohtaisia eroavaisuuksia.

## Monipuolista henkilöstökoulutusta

”Mahdollisuus kehittyä omassa työssä on tärkeä asia henkilöstöllemme. Koulutuksien tarjoaminen onkin meille paitsi tapa kehittää nykyistä osaamistamme, mutta myös tärkeä keino sitouttaa henkilöstöämme ja tarjota heille mahdollisuus viedä omaa osaamista uuteen suuntaan”, Pallasto sanoo.

Viime vuoden koulutussuunnitelmamme sisälsi yhteensä 59 erilaista aihekokonaisuutta, ja niistä 47 toteutettiin.

Käynnistimme koulutuskumppanimme kanssa muun muassa kolme lähiesimiestyön opintokokonaisuutta sekä aluepäälliköille ja tukitoimintojen esihenkilöille ja asiantuntijoille suunnatun valmennuskokonaisuuden. Näiden lisäksi vuonna 2021 oli meneillään kolme Esperille räätälöityä johtamisen ja yritysjohtamisen erikoisammattitutkintoon valmistavaa koulutusta.

Erilaisiin esihenkilökoulutuksiin osallistui viime vuonna noin 200 esperiläistä. Lisäksi tarjosimme kohdennetumpaa, koulutuksellista esihenkilötyön tukea PAJA-toiminnan kautta.

Strategiamme myötä päätimme vahvistaa myös hoivahenkilöstömme yksikkökohtaista osaamista. Esperin ikä-, mielen-terveys- ja kehitysvammapalveluissa otettiin käyttöön kussakin oma hoiva- ja toimintafilosofiansa, mikä tarkoittaa tuhansien hoivatyötä tekevien kouluttamista meneillään olevan strategia-kauden aikana. Esimerkiksi validaatiokoulutukset ikäihmisten palveluissa käynnistyivät huhtikuussa ja jatkuvat läpi strategia-kauden. ▶

### Esihenkilökouluksemme vuonna 2021

- Johtamisen ja yritysjohtamisen erikoisammattitutkinto, 3 ryhmää
- Lähiesimiestyön ammattitutkinto, 3 ryhmää
- Räätälöity valmennus aluepäälliköille ja tuen esihenkilöille
- Sisäisiä asiantuntijavalmennuksia esihenkilöille

”Esimiestyöskentely parantunut huomattavasti. Luottamus ja hyvä yhteispeli: ollaan samaa porukkaa, joka tekee tätä arvokasta työtä.”

– Henkilöstökyselyn 2021 avoin palaute



”Esperillä parasta ovat ihmiset.”

– Pia Pallasto, henkilöstöjohtaja



## Ihmisen näköinen ja tuntuinen työyhteisö

*Ihmiset ovat Esperin ydin. Meillä työskentelee noin 6 400 hoiva-alan ammattilaista. Silti osaavaa henkilöstöä tarvitaan koko ajan lisää. Viime vuonna panostimme erityisesti henkilöstön osaamisen kehittämiseen, osallistamiseen, esihenkilötyön tukeen sekä hoivahenkilöstön perehdytykseen. Selvitimme myös työntekijöiltämme haastattelemalla, mitä työsuhte-etuja he arvostavat eniten.*

### Hyviä työyhteisöjä rakennetaan yhteistyössä ja pitkäjänteisesti

Esperin henkilöstöjohtaja **Pia Pallasto** nostaa henkilöstön tyytyväisyyden kannalta esihenkilötyön ja lähityöyhteisön toimivuuden lisäksi yhdeksi merkittäväksi tekijäksi jatkuvan ja yhteisiä tavoitteita tukevan osaamisen kehittämisen. Vuonna 2021 henkilöstömme osaamiseen satsattiin monella rintamalla: niin hoiva-, esihenkilö- kuin asiantuntijapuolelle järjestettiin runsaasti erilaisia koulutuksia ja työpajoja.

Myös vaikuttamismahdollisuuksien varmistaminen on tärkeä työtyytyväisyyttä lisäävä tekijä. Haluamme antaa henkilöstöllemme mahdollisuuden osallistua yhteisesti merkityksellisten teemojen pohdintaan sekä tulevaisuutta rakentavaan kehittämistyöhön. Viime vuonna muun muassa arvotyö yhdisti ja sitoutti koko henkilöstöämme. Uudistimme ja selkeytimme myös palkitsemiskäytäntöjämme kaikille avoinna olleen kyselyn avulla.

”Olemme saaneet kiitosta muun muassa kehittämistyöhön mukaan ottamisesta, vaikuttamismahdollisuuksien lisääntymisestä sekä siitä, että monipuolista asiantuntijatukea on saatavilla aiempaa enemmän.”

Pallasto nostaa esiin myös 2021 käyttöön otetun Esperiltä pois lähteneiden työntekijöiden lähtökyselyn: ”Lähetämme lähteneille työntekijöille kyselyn tekstiviestillä antaen myös heille mahdollisuuden kertoa työntekijäkokemuksestaan. Tämän arvokkaan tiedon pohjalta voimme edelleen kehittää toimintaamme. Oletusten sijaan on tärkeää kysyä ja kuulla saatua palautetta.”

”Yhtä lailla tärkeää on kuulla myös myönteinen palaute: Yksi viime vuoden mieleenpainuvimmista työyhteisöpalautteista tuli erään asukkaamme lähimmäiseltä, joka kiitti avoimella kirjeellä kotimme lämminhenkistä ja ammattitaitoista henkilökuntaa kuvaten äärimmäisen kauniisti arjessa läsnä olevaa huomioimista. Tämänkaltainen palaute muistuttaa työmme ja yhteistyömme merkityksellisyydestä kaikissa eri tehtävissä, myös tukiyksiköissä”, Pallasto jatkaa.

### Hoivahenkilöstön riittävyys on rajat ylittävä haaste

Hoivahenkilöstön riittävyys on yhteiskuntamme yhteinen haaste, jota haluamme olla osaltamme ratkaisemassa. Teemme jatkuvasti työtä eri yksiköissä ja tehtävissä työyhteisöjemme hyvinvoinnin sekä työntekijä- ja työyhteisökokemuksen vahvistamiseksi. Haluamme, että hoiva-alan ammattilaiset viihtyvät työssään ja haluavat kehittää sitä tulevaisuuden tarpeita vastaavaksi.

Yksi konkreettinen vastaus toimialalla vallitsevaan henkilöstöpulaan ovat ulkomailta rekrytoitavat hoiva-alan ammattilaiset, jota koskevan hankkeen käynnistimme viime vuoden aikana. Prosessin myötä tutustumista tehtiin puolin ja toisin. Filippiiniläisten kollegoiden kotoutumista Suomeen valmisteltiin kouluttamalla heille hoitotaitojen lisäksi suomen kieltä ja

suomalaista kulttuuria. Vastaavasti myös vastaanottavia työyhteisöjä koulutettiin kulttuurierojen ymmärtämiseen.

Pyrimme ratkaisemaan hoivahenkilöstön riittävyyttä kansainvälisten rekrytointien, aktiivisen rekrytointiviestinnän ja oppilaitosyhteistyön lisäksi uudistamalla rekrytointiprosessiamme hakijalähtöisemmäksi. Halusimme parantaa työnhakijakokemusta yksinkertaistamalla hakuprosessia ja kouluttamalla esihenkilöitä uudenlaiseen toimintamalliin.

Tarjoamme työntekijöille myös heidän yksilöllisiin tarpeisiin soveltuvia työskentelymuotojen joustomahdollisuuksia sekä tuomaan esiin, että omaa työnkuvaa voi rikastuttaa koulutuksella ja erikoistumisella myös myöhemässä työelämän vaiheessa.

Hoivatyön merkityksellisyys on suuri voimavara ja houkuttelevuustekijä myös tulevaisuudessa. Murroksessa olevan toimialan rakenteiden ja toimintatapojen uudistaminen vaatii tuoreita ajatuksia ja muutrosrohkeutta kaikilta alaan vaikuttavilta toimijoilta. Pallasto odottaa tulevaisuudelta mielenkiintoisia mahdollisuuksia: ”Digitalisaatio voi tuoda myös hoiva-alaan lisää veto- ja pitovoimaa esimerkiksi rutiiniluontoisten hallinto-tehtävien automatisoinnilla jättäen alan ammattilaisille enemmän aikaa arvokkaille kohtaamisille ja läsnäololle. Siinä yhtälössä voittavat kaikki.”

”Hoivatyö on tulevaisuuden ala. Haluamme luoda alalle lisää veto- ja pitovoimaa sekä kasvaa yhdessä henkilöstömme kanssa tarjoten ihmisennäköisiä ja -tuntuista työyhteisöjä”, Pallasto kertoo. ▶





## eNPS – arvostelijoista suosittelijoiksi

Kuten muutakin toimintaamme, seuraamme myös hyvän työn toteutumista useammalla mittarilla. Työtyytyväisyyttä mittaamme eNPS:n (Employee Net Promoter Score) avulla. Se ilmaisee, miten todennäköisesti työntekijämme suosittelisivat meitä työpaikkana muille.

Vuonna 2021 tavoitteemme oli, että suosittelijoita olisi enemmän kuin arvostelijoita. Henkilöstökyselyidemme kautta kerättyjen tulosten valossa suosittelijoita oli vuonna 2021 merkittävästi enemmän kuin arvostelijoita, eli edistysimme hienosti.

## Työtaturmat vähentyneet

Pyrimme ennaltaehkäisemään työtaturmia ja -turvallisuuspoikkeamia.

”Kaikkia työtaturmia, työturvallisuuspoikkeamia ja sairauspoissaoloja emme pysty estämään, mutta seuraamme niitä, jotta voimme reagoida ja kehittää toimintaamme niiden välttämiseksi”, henkilöstöjohtaja Pallasto kertoo.

Vuonna 2021 työtaturmat vähenivät aikaisempaan vuoteen verrattuna. Samaan aikaan sairauspoissaolojen keskiarvo koko konsernissa oli 6,4 %. Korvattavista ammattitaudeista ja -epäilyistä 12 oli Covid-19 koronavirukseen liittyviä.

Vuonna 2021 kiinnitimme erityistä huomiota työtaturmien vuoksi pitkään poissaolleiden työntekijöiden tukeen ja työn muokkaamiseen työhönpaluun helpottamiseksi. Jatkamme myös systemaattista työtä työtaturmataajuuden pienentämiseksi, LTIF-tavoitteemme ensi vuodelle on <37.

	2019	2020	2021
Korvattujen työtaturmien määrä *	452	525	449
Vakavat työtaturmat määrä ml. työmatkat **	14	22	21
Covid-ammattitaudit	0	7	12
Muu ammattitauti tai epäily	7	6	1
Tapaturmataajuus ***	-	47	41

\* Sis. työpaikka- ja työmatkataturmat sekä ammattitaudit ja epäilyt.

\*\* Vakaviksi työtaturmiksi luokitellaan 30 päivän poissaoloon johtaneet tapaturmat.

\*\*\* Tapaturmataajuutta on seurattu vuodesta 2020 alkaen.

”Teemme tiimityötä yhdessä. Kaikki kuuluvat tiimiin ja ovat yhtä arvokkaita.”

– Mia Kuusisto, perushoitaja, Espero Hoivakoti Pikisaari

## Työturvallisuutta parantavat koulutukset ovat osa jatkuvaa toimintaa

Kouluttaminen on ennakoivan turvallisuuden A ja O. Selvitimme työntekijöidemme turvallisuuskoulutustarpeita kattavasti vuonna 2021, minkä pohjalta laadimme turvallisuuskoulutus suunnitelman.

Järjestämme turvallisuuskoulutuksia paloturvallisuudesta, ensiavusta sekä uhka- ja vaaratilanteista. Seuraamme koulutusten toteutumista ja työntekijöidemme tyytyväisyyttä koulutuksiin aktiivisesti.

Kehitämme yksiköidemme, asukkaidemme ja työntekijöidemme turvallisuutta kiinnittämällä huomiota turvallisuusasioihin osana arjen työskentelyä. Kehitimme tähän liittyen muun muassa ohjeistustamme sekä järjestimme poikkeamaprosessiin ja turvallisuuskävelyihin liittyvää koulutusta.

Myös työn vaaroihin ja riskien arviointeihin liittyvät koulutukset olivat tärkeä osa työturvallisuuden parantamista vuonna 2021. Toteutimme koulutukset yhdessä yhteistyökumppanidemme kanssa kolmessa eri tilaisuudessa.

Aloitimme vuonna 2021 työkykyriskin ennaltaehkäisyyn ja työhyvinvoinnin paranemiseen tähtäävän hankkeen yhdessä työeläkevakuutusyhtiömme kanssa. Hankkeen osakokonaisuuksiin kuuluvat: vastuullisen työkäytännön valmennus kaikille Esperin työntekijöille sekä esihenkilöille, työyhteisövalmennukset sekä esihenkilövalmennukset yksilö- ja ryhmämuotoisesti. ▶

”Saun tehdä rakastamaani työtä, osana loistavaa työyhteisöä, jossa esihenkilö luottaa työntekijöihin ja antaa vapautta työhön.”

– Satu, ohjaaja, Espero Koti Kestintupa



## Tukea psykososiaalisen kuormituksen vähentämiseksi

Jatkoimme työskentelyä työyhteisöjemme psykososiaalisen kuormituksen vähentämiseksi sekä tuen tarjoamista niin yksilö- kuin työyhteisötasolla. Käytettävissä olivat muun muassa työterveyshuoltokumppanimme tarjoamat digitaaliset palveluvaihtoehdot.

”Sähköisten työkalujen käyttöönotto tehosti niin ikään varhaisen välittämisen prosessejamme ja suunnitelmallista yhteistyötämme työterveyshuollon kanssa. Pyrimme varhaisen välittämisen avulla reagoimaan työntekijöidemme työkyvyn muutostilanteisiin mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Lisäksi kehitämme joustavia ratkaisuja työntekijöidemme työssä pysymisen tukemiseksi yhteistyössä työterveydenhuoltomme ja työeläkevakuutusyhtiömme kanssa”, Pallasto sanoo.

”Täällä käydään avointa keskustelua ja henkilökuntaan luotetaan. asiat hoidetaan, miten on sovittu, ja jokainen voi rakentaa työnsä oman näköisekseen.”

– Tiina Mollberg, hoitaja,  
Esperi Hoivakoti Tanhuakoti

Myös työsuojeluorganisaatiomme tarjosi aktiivisesti tukea niin yksilöille kuin työyhteisöille eri muodoissa.

”Käynnistimme tavoitteelliset työyhteisövalmennukset tiimeille tarveharkintaisesti. Erityistä huomiota kiinnitimme esihenkilöiden kuormitukseen ja tukeen. Aloitimme yhteistyön työeläkevakuutusyhtiön kanssa tarjoten valmennuksellista tukea esihenkilötehtävissä työskenteleville. Lisäksi tarjosimme esihenkilöille PAJA-toimintaa, jossa edistimme muun muassa kuormituksen hallintaa ryhmämuotoisesti”, Pallasto kertoo.

Tavoitteemme on reagoida työntekijöidemme työkyvyn muutostilanteisiin mahdollisimman hyvin varhaisen välittämisen keinoin. Pyrimme niinikään löytämään joustavia ratkaisuja työntekijöidemme työssä pysymisen tukemiseksi. Teimme myös tiivistä yhteistyötä työeläkeyhtiön ja työterveydenhuollon kanssa työkyvyttömyysuhan alla olevien työntekijöiden työkyvyn palauttamiseksi ja ylläpitämiseksi. ▶

”Pyrin palkkaamaan hyvin monimuotoisen taustan omaavia ihmisiä. Koen sen ehdottomasti rikkautena.”

– Juhani Luomala, yksikönpäällikkö,  
Esperi Hoivakoti Santaholma





## Esperillä työsuojelu on jatkuvaa kehittämistä – yhdessä

*Toinen koronavuosi oli työsuojelurintamallamme haastava, kun sairauspoissaolojen lisäksi korona kuormitti toimintaamme aiheuttamalla huolta niin omasta kuin työkavereiden jaksamisesta sekä kaikkien työyhteisön jäsenten terveydestä. Tällaisena aikana työsuojelu on ollut tärkeämpää kuin koskaan. Isossa kuvassa Esperin työsuojelutoiminta on harpannut suuria askelia.*



### Työsuojelu on meillä korkeassa arvossa

**Poika-Mies Riionsaari** työskentelee kolmatta vuotta päätoimisena työsuojeluvaltuutettuna. Hän on ollut Esperissä vuodesta 2013 saakka. Yhdessä kolmen muun työsuojeluvaltuutettumme kanssa he edustavat henkilökuntaamme ja edistävät hyvinvointi- ja työturvallisuusasioita.

”Näiden yhdeksän vuoden aikana meille on kehittynyt avoin ja yhteisöllinen työsuojeluorganisaatio, joka on hoiva-alalla hyvin poikkeuksellista. Tämä on vaatinut kaikilta paljon, mutta meillä on ymmärretty tämä osapuolten yhteistoiminnaksi, eikä vastakkainasetteluksi. Työtämme arvostetaan ja meihin luotetaan”, Riionsaari kertoo.

Työsuojeluvaltuutetut tekevät yhteistyötä hoitohenkilöstön lisäksi esimerkiksi esihenkilöiden, työterveyshuollon, aluehallintoviraston, työsuojelutarkastajien ja ammattiliittojen kanssa. Työturvallisuuden ja työssäjaksamisen lisäksi he ratkovat erilaisia henkilöstöristiriitoja. Koronapandemia ei estänyt Riionsaarta matkaamasta eri puolelle Suomea asioita edistämään: ”Vierailen aktiivisesti tapaamassa ihmisiä. Viime vuonna kiersin erityisesti yövuoroja ja seurasin yötyön turvaa ja terveellisyttä. Näissä on tullut esiin paljon tärkeitä asioita, joita voin viedä eteenpäin.”

### Työsuojeluvaltuutetun 3 vinkkiä työssä jaksamiseen

1. Pidä huolta omasta fyysisestä, psyykkisestä ja sosiaalisesta kunnosta
2. Työskentele ergonomisesti
3. Tarkkaile työn kuormittavuutta.

### Avoimella viestinnällä kohti parempaa työelämää

Työsuojeluvaltuutettumme ovat jalkauttaneet yksikkö- ja tiimipalaverihimme avoimempaa keskustelua myös kuormitustekijöistä, palautteenannosta ja onnistumisista. Avoimempi viestintä on vaikuttanut positiivisesti henkilöstömme hyvinvointiin ja luottamukseen.

”Keskustelukulttuurimme on selkeästi muuttunut, ja pitkän työn vaikutukset näkyvät. Jokainen tiimikokous on työelämän kehittämistä. Me kaikki osallistumme tähän kehitystyöhön”, muistuttaa Riionsaari.

Luottamus on heijastunut myös sosiaaliseen mediaan, jossa kotimme ja työntekijämme aktivoituivat viime vuonna. Riionsaari itse on ollut jo pidempään sosiaalisessa mediassa ja siellä hän pyrkii tuomaan Esperia ja toimialaa näkyvämmäksi ja osaksi yhteiskunnallista keskustelua:

”Työntekijän mukanaolo sosiaalisessa mediassa koettiin ehkä aikaisemmin riskiksi, mutta kulttuuri on nyt muuttunut läpinäkyvämmäksi. Pystyn tuomaan esiin epäkohtia ja puutteita, jotka koskettavat yleensä koko sote-alaa. Tuon Esperia silti positiivisessa valossa esiin, sillä meillä työntekijöitä ja heidän osaamistaan arvostetaan. Olen syystä viihtynyt täällä pitkään. Työelämämyönteisenä ihmisenä haluan rakentaa hyvää työelämää myös isommassa kuvassa kuin vain esperiläisenä. Esperia luo oman toimintansa kehittämällä uutta historiaa hoiva-alalle, ja haluan rohkaista muitakin tarttumaan meidän hyviin asioihimme.” 🏠

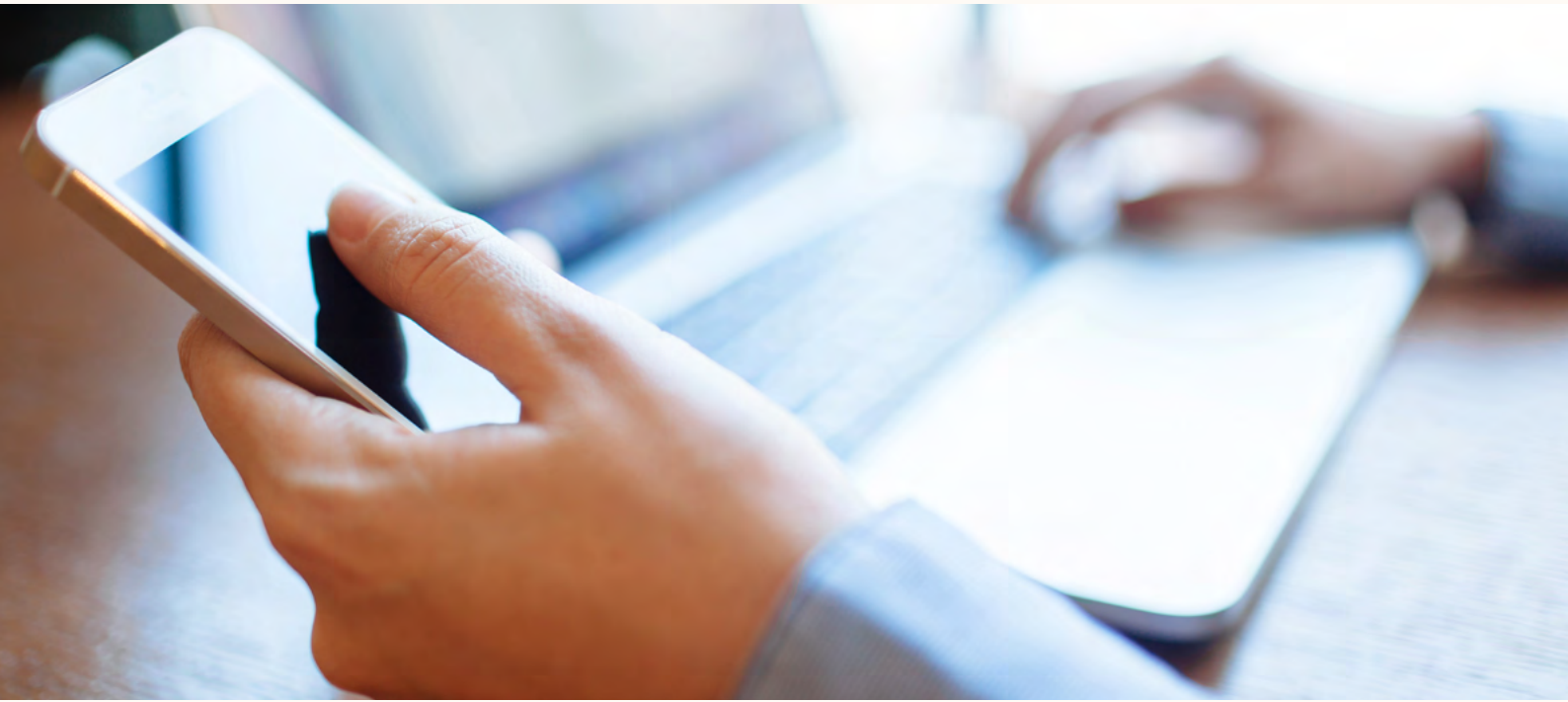


Poika-Mies Riionsaari  
@Mr\_Riionsaari

Kiitos Esperin Care Hoivakoti Untuva hoitajat, virikeohjaaja ja esihenkilö tämän päivisestä kokouksesta #työsuojeluvaltuutettu'n kanssa. Paljon tärkeää #työturvallisuus, #työssäjaksaminen, #yhteistoiminta ja työn kuormitustekijä asioita avoimessa, kehittävässä keskustelussa. 👍



2.53 ip. · 4. toukok. 2022 · Twitter Web App

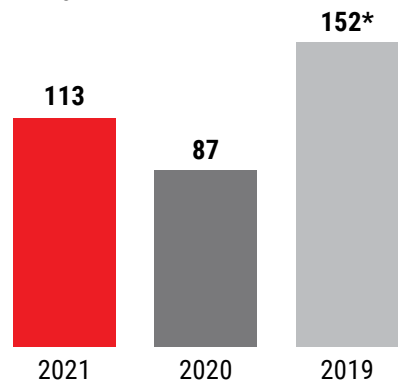


## Whistleblowing – ilmoituksen voi tehdä nimettömänä

Whistleblowing-kanavamme on tuottanut ulkopuolinen palveluntarjoaja, ja kanava on EU:n whistleblowing-direktiivin vaatimusten mukainen.

”Pidän whistleblowing-kanavaa yhtenä tärkeänä kehittämistyön työvälineenä, sillä se laskee kynnystä kertoa koetuista epäkohdista ja lisää näin vuoropuhelun mahdollisuuksia. Käymme tapaukset tarkasti läpi”, Pallasto sanoo. ▶

Whistleblowing-kanava



Vastausaika 99,6 % ajallaan, 2/3 samana päivänä, kaikissa tapauksissa alle kymmenessä päivässä.

\*noin 6kk ajalta

## Hyvä työ

Tavoitteet:

Mittari	Tavoite 2021	Toteutunut	Tavoite 2022
eNPS	> 0	18 ●	23
Työtyytyväisyys	> 3,7	4,03 ●	4,23
Sairauspoissaolot (lyhyet)	< 5 %	6,4 % ●	< 5 %
Työtapaturmataajuus	< 40	41 ●	< 37

Mittari otettu käyttöön 2021 vuotta koskien



# Hyvä talous



Voimme edistää hyvää hoivaa, hyvää elämää ja hyvää työtä vain, kun taloutemme on kunnossa. Siksi hyvä talous on perusta, jonka päälle kaikki muu rakentuu. Haluamme kasvaa hallitusti ja tarjota kullekin yksikölle parhaat mahdolliset eväät onnistua tehtävässään.



## Tunnusluvut liiketoiminnasta sekä taloudellisesta asemasta

*Konsernin liikevaihto koostui kokonaisuudessaan hoiva- ja niitä tukevista lääkäripalveluista. Liikevaihto muodostui kokonaisuudessaan Suomesta.*

Liiketoiminnan keskeiset tunnusluvut:

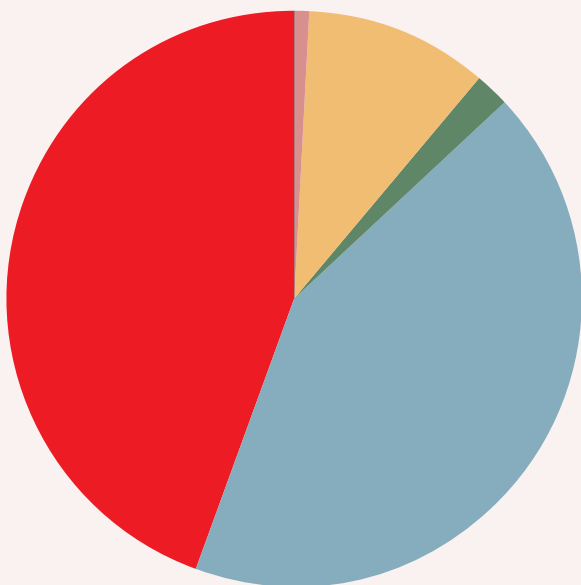
1 000 euroa	Konserni 2021	Konserni 2021 / 11kk <sup>1</sup>	Emoyhtiö 2021	Emoyhtiö 2020 <sup>2</sup>
Liikevaihto	302 670	264 552	0	0
Käyttökate	-945	-16 220	-771	-184
Operatiivinen käyttökate	2 010	-2 516	-501	-184
Liiketulos	-34 506	-55 756	-771	-184
Liiketulos / liikevaihto	-11,4%	21,1 %	-	-
Omavaraisuusaste <sup>3</sup>	69,2 %	-35,9 %	11,2 %	46,2 %
Oman pääoman tuotto	negat.	negat.	negat.	negat.
Henkilöstön lukumäärä keskimäärin	6 436	6 045	0	0
Palkat ja palkkiot	-154 575	-140 094	-168	-154

<sup>1</sup> Vertailukauden pituus oli 11 kuukautta.

<sup>2</sup> Tammikuussa 2020 syntynyt emoyhtiö Irepse Oy omistaa 100 % Esperri-konsernista ja sen tytäryhtiöistä.

<sup>3</sup> Omavaraisuus on laskettu seuraavasti: oma pääoma \* 100 % / taseen loppusumma. Oman pääoman tuotto on laskettu kaavalla: nettotulos \* 100 % / Tilikauden keskimääräinen oma pääoma yhteensä.

### Verojalanjälki



Verojalanjälki	1 000 euroa
● Tuloverot	8
● Maksetut arvonlisäverot	608
● Kuluiksi jääneet arvonlisäverot	7 256
● Kiinteistö- ja varainsiirtoverot	1 314
● Palkkojen ennakonpidätykset	29 554
● Työnantajamaksut	30 840





## Laatu- ja kannattavuushankkeista näkyvää tulosta

*Inflaatiopaine nosti kuluja ja koronapandemia piti sairauslomat edelleen korkealla tasolla. Liikevoitto ja oma pääoma pysyivät negatiivisina.*

Konsernin kysyntä pysyi vahvana ja vuonna 2020 aloitetut laatu- ja kannattavuushankkeet alkoivat näkyä vuoden 2021 aikana. Konsernin liikevaihto kasvoi hyvien käyttöasteiden ja vastuullisen hinnoittelun ansiosta. Toimintaympäristö pysyi haasteellisena koronan edelleen pitäessä sairauslomiat korkealla tasolla. Lisäksi loppuvuoden energian hinnannousu sekä inflaatiopaine muun muassa kiinteistöissä, palveluissa ja elintarvikkeissa pitivät kokonaiskäyttökateen vielä negatiivisena. Konsernin käyttökate rasittivat vuonna 2021 edelleen koronapandemiasta johtuvat erilliskulut, konsernin omistusrakenteen muutokseen liittyvät asiantuntijapalkkiot ja kannattamattomien yksiköiden

uudelleenjärjestely- sekä muut kertaluonteiset kulut. Operatiivinen käyttökate, josta edellä mainitut välittömät kulut on poistettu, kääntyi positiiviseksi ja oli 2,05 miljoonaa euroa, mitä voidaan pitää hyvänä suorituksena vaikeassa toimintaympäristössä. Lisäksi liiketulosta rasittivat sekä liikearvo- että konserniliikearvopoistot ja arvonalentumiset 28,28 miljoonaa euroa, mistä johtuen konsernin liikevoitto ja oma pääoma pysyivät negatiivisina.

### Hyvä talous

Tavoitteet:

Mittari	Tavoite 2021		Toteutunut	Tavoite 2022
Nettotulos (EBITDA2, %)	> 3,7 %	●	0,7 %	> 10 %
Täyttöasteet	> 88,5 %	●	87,4 %	> 90 %
Hallintokulut	< 4,8 %	●	5,2 %	< 4,2 %



## Uusia esperiläisiä yrityskauppojen kautta

*Vuonna 2021 valmistauduimme uudelleen laajentamaan palveluverkkoamme. Käynnistimme rakennushankkeita ja kehitimme tapaa, jolla teemme yritysostoja.*

”Erityisesti yritysostoa edeltävää tarkastusprosessia sekä kaupan jälkeistä integraatiota jalostettiin koko organisaation voimin sellaiseksi, että se vastaa nykyisiä toimintatapojamme ja periaatteitamme. Kiinnitämme yritysostoissa nyt erityistä huomiota laatu- ja henkilöstöasioihin”, sanoo yritysostoja valmisteleva projektijohtaja **Sebastian Knight**.

Loppuvuonna 2021 teimme ensimmäiset yritysostot uudella prosessilla ja organisaatiolla. Hyvien kokemusten pohjalta jatkamme kehitystyötä edelleen. ▶

### Kasvua Kontiolahdella

Hoivakoti Vilina Oy Kontiolahdella liittyi osaksi Esperi Hoivakoti Kontiolinna marraskuussa. Vilinassa on 21 tehostetun palveluasumisen paikkaa ikääntyneille. Se oli erinomainen laajennus Kontiolinnalle, jossa oli valmiiksi 46 asukaspaikkaa. Kaupan myötä pystymme vastaamaan yhä paremmin kasvavaan palveluasumisen tarpeeseen SiunSoten alueella.



### Liiketoimintakauppa Lempäälässä

Mainiokoti Arwolan liiketoiminta siirtyi Esperi Hoivakoti Kanavanrantaan Lempäälässä vuodenvaihteessa 2021–2022. Arwolan kiinteistön tultua tiensä päähän pystyimme tarjoamaan hoivakodin 12 asukkaalle ja henkilöstölle uudet modernit tilat, joihin siirtyä. Tutut hoitajat yhdessä uusien kollegojen kanssa jatkavat asiakkaiden palvelemista tarkoitukseen sopivammissa tiloissa. Kauppa paransi merkittävästi Kanavanrannan toimintaedellytyksiä, sillä sen myötä saimme avattua myös toisen kerroksen hoivakotiin.



# Laadukasta asumista ympäristö huomioiden

*Yhtiöllämme on noin 370 000 neliometriä kiinteistöjä ympäri Suomen. Se vastaa pinta-alana noin 52 jalkapallokenttää. Kiinteistöjemme ylläpito sekä ympäristövaikutustemme seuranta ja vähentäminen ovat tärkeä osa vastuullisuuttamme.*

Kaikkeen asumiseen ja liiketoimintaan liittyy ympäristövaikutuksia, niin myös meidän kodeissamme. Ympäristövastuun merkitys kasvaakin koko ajan yhtiössämme ja maailmalla.

”Kiinteistöimme eivät ole mitä tahansa taloja. Ne ovat koteja. Niissä asuu yhteensä yli 6 000 ja työskentelee noin 6 400 ihmistä. On meidän vastuullamme pitää huolta siitä, että tilamme palvelevat asukkaidemme ja työntekijöidemme tarpeita, ja samaan aikaan kuormittavat ympäristöämme mahdollisimman vähän”, sanoo yli kymmenen vuotta Esperillä kiinteistöjohtajana toiminut **Tomi Rosqvist**.

Rosqvist kertoo, että vaikka ympäristöasioita on huomioitu toiminnassa, vuonna 2022 työtä tullaan tekemään entistä suun-

nitelmallisemmin tavoiteohjelman ja tiekartan sisältävän kärkihankkeen voimin.

”Ainakin kierrätysastetta tulee nostaa, jätemääriä vähentää ja lajittelua lisätä. Tavoitteet ja toimenpiteet asetetaan kolmanteen kvartaaliin mennessä”, hän sanoo.

Myös toimitusjohtaja **Stefan Wentjärvi** pitää suunnitelmallista ympäristöjohtamista tärkeänä.

”Rohkea tavoitteellisuus ympäristöasiaan on meille vuoden 2022 teema. Teemme jo tärkeää työtä, mutta matkaa on vielä – sitä ei taiteta, ellemmme sano yhtiönä ja myös omistajat mukana, että tätä haluamme”, Wentjärvi sanoo. ▶





## Haasteena energian hinnannousu

Vaikka ympäristötoimia tullaan kasvattamaan, paljon jo tehdäänkin. Pyrimme pienentämään hiilijalanjälkeämme seuraamalla ympäristövaikutuksiamme ja tekemällä vastuullisia valintoja toimintamme eri osa-alueilla.

”Sähkönkulutus, lämmitys ja vedenkäyttö. Jätehuolto ja kierrättäminen. Kestävät hankinnat sekä materiaali- ja menetelmävalinnat uusien kohteiden rakentamisessa ja vanhojen kunnostamisessa”, Rosqvist luettelee.

Kannustamme yksiköitämme energiatehokkuuteen ja seuraamme reaaliajassa niiden sähkön-, lämmön- ja vedenkulutusta L&T:n Ympäristönetin avulla.

Käyttämästämme sähköstä 54 % tuotetaan uusiutuvalla energialla ja hiilineutraalin sähkön osuus on 87 %. Kotiemme jätemäärien sekä sähkön- ja lämmönkulutusten osalta käytämme kulutusseurannasta mitattuja arvoja. Yksiköiden osalta, joista emme saa mitattua tietoa, käytämme kulutuksen arviointiin asukaspaikkoihin suhteutettua konsernin keskiarvoa.

”Parantamisen varaa on edelleen, mutta suuntamme on hyvä. Toimialallamme on huomioitava myös, että esimerkiksi hoivakotiemme huonelämpötilojen lasku ei ole aivan mutkaton juttu – osa asukkaistamme on iäkkäitä ja huonossa kunnossa. Lämpötilan on oltava sellainen, jossa hekin voivat hyvin”, Rosqvist sanoo.

Tomi Rosqvist kertoo, että vuonna 2021 yksi kiinteistöjen ylläpitoon liittyvistä haasteista oli merkittävä nousu energian hinnassa.

”Asukasmäärän noustessa pidimme energiankulutuksen lähes edellisen vuoden tasolla: kulutimme sähköä vuonna 2021 28,8 GWh (28,1 GWh). Kylmä talvi nosti lämmitystarvetta peräti 18 % edellisestä vuodesta ja lämmönkulutus oli 38,0 GWh (32,9 GWh). Onnistuimme kuitenkin osittain välttymään hinnannousun talousvaikutuksilta suojaamalla sähkön hinnan sopimuksissamme. Vuodelle 2022 suojaus on ennakoitu jo tätäkin paremmin”, hän sanoo.

## Kierrätyksen reaaliaikaista seuranta ja ekologisia hankintoja

Koska kotejamme on paljon, niissä syntyy asumisen ja toimintamme myötä myös paljon jätettä. Tavoitteenamme on jätteen mahdollisimman suuri kierrätysaste.

Mittaamme tavoitteen toteutumista seuraamalla Ympäristöneitissä yksikköjemme jätemääriä sekä kierrätys- ja hyötykäyttöasteita reaaliaikaisesti.

”Nyt henkilökuntamme kaikissa kodeissamme näkee tavoitteiden toteutumisen omissa yksiköissään. Konkreettiset luvut kannustavat tekemään asiat entistä paremmin”, Tomi Rosqvist sanoo.

Vuonna 2021 jätteistämme 99 % oli hyötykäytettävää ja kierrätysaste oli noin 42 %. Yhteensä jätettä syntyi noin 3 200 tonnia, joka on noin 500 kg per asukas vuodessa.

”Vuonna 2021 suunnittelimme yksiköille kierrätyskoulutuksen, jota ei kuitenkaan ollut mahdollista järjestää koronatilanteen vuoksi. Koulutus järjestetään vuonna 2022. On tärkeää, että kodeillamme on tarvittava kierrätysosaaminen”, Rosqvist sanoo.

Huolehdimme asianmukaisesti myös toiminnassamme syntyvän särnäjäjätteen, eli pistävän tai viiltävän jätteen, käsittelystä sekä pakkaamisesta apteekeista saataviin särnäjäteastioihin. Henkilöt, joiden työssä särnäjäjätettä syntyy, koulutetaan särnäjäjätteen käsittelyyn.

Kierrätyksen lisäksi myös kestävä kehityksen huomioiminen hankinnoissamme on tärkeä osa ympäristövastuutamme. Edellyttämme esimerkiksi kumppaneiltamme sekä keskeisiltä palveluntuottajiltamme ja tavarantoimittajiltamme ISO 14001 -ympäristöjohtamisjärjestelmää. Ateriapalveluiden kilpailutuksissa kriteerinämme on 80 prosentin raaka-aineiden kotimaisuusaste ja siivouspalveluntarjoajamme käyttävät ympäristöä vähemmän kuormittavia pesuaineita, siivousmenetelmiä ja -välineitä.

”Punnitsemme hankinnoissamme aina tuotteen tai palvelun elinkaarta ja pyrimme ehkäisemään valinnoillamme turhaa kulutusta sekä energian ja raaka-aineiden käyttöä. Esimerkiksi laitehankinnoissamme laatu, pitkäikäisyys ja energiatehokkuus ohjaavat ostopäätöksiämme”, Rosqvist sanoo. ▶



Kierrätysaste

42 %

▲ +1 %

Verrattuna

01.01.2020 - 31.12.2020



Hyötykäyttöaste

99 %

▶ +0 %

Verrattuna

01.01.2020 - 31.12.2020



Hiilijalanjälki

46,704

tonnia

▲ +4 %

Verrattuna

01.01.2020 - 31.12.2020



## Vastuullista rakentamista ja kotien ylläpitoa

Vuonna 2021 yhtiöllämme oli omistuksessaan tai hallinnassaan 194 kiinteistöä. Toimintamme on myös maantieteellisesti laajalle levinnyttä, toimipisteitä on ympäri Suomen aina Sodankylästä Siuntioon.

”Tämä on osa vastuullisuuttamme Suomessa, jossa ikääntyneiden osuus korostuu muuttotappioalueilla. Emme hakeudu vain suurimpiin kaupunkeihin tai määrittele alueita, joilla emme toimisi. Teemme paljon yhteistyötä kuntien kanssa, jotta tiedämme, millainen tarve hoivapalveluille missäkin on. Jos alueelta löytyy osaavaa työvoimaa, harkitsemme sitä”, toimitusjohtaja Wentjärvi sanoo.

Vuonna 2021 myös rakennuttamisessa aloitettiin strategian mukainen kasvun aika.

”Vuoden 2021 aikana rakennutimme yhden uuden kohteen ja ostimme kaksi jo olemassa olevaa yksikköä. Valmiina hankkimissamme yksiköissä rakennuskanta on usein vanhaa, jolloin asukkaiden siirtäminen uusiin tiloihin voi olla asumismukavuuden ja -terveyden kannalta vastuullisin teko”, sanoo jo noin 120 uudiskohteen rakennuttamisessa yli kymmenvuotisen Esperin uransa aikana mukana ollut Rosqvist.

Vanhjoja rakennuksia myös kunnostetaan mahdollisuuksien mukaan. Esimerkiksi lämmitystavan muutokset ovat tavallisia projekteja Rosqvistin pöydällä. Kiinteistöjen ylläpitoa ja hallintaa helpottavat myös kiinteistöjen sähköiset huoltokirjat, joiden avulla näemme kiinteistöjemme huoltotarpeet kootusti reaaliajassa. Seuraamme kotiemme energiankulutusta ja voimme reagoida, mikäli huomamme kulutuksissa merkittäviä muutoksia.

Uusien kohteiden rakentamisessa suositaan energiatehokkaita ratkaisuja sekä ympäristöystävällisiä materiaaleja, kuten puuta.

”Olemme jo kauan aikaa sitten siirtyneet kertarakennuttamisesta mallitalovetoiseen rakennuttamiseen. Konseptioimaamme mallitaloa voidaan monistaa projektista toiseen ja varioida tarpeen mukaan – tämä säästää aikaa ja resursseja. Se tekee myös kiinteistöjen hallinnasta helpompaa, kun samat ratkaisut toistuvat eri kohteissa”, Rosqvist kertoo.

## Ympäristökriteerit mukaan kilpailutuksiin

Tällä hetkellä ympäristövastuu ei ole mukana kuntien hoivakilpailutuksien kriteereissä ja pisteytyksissä. Wentjärvi ja Rosqvist ovat yhtä mieltä siitä, että sen tulisi olla.

”Teemme ympäristöystävällisiä valintoja, vaikka ne eivät olekaan varsinainen valtti kilpailutuksissa tällä hetkellä. Nämä asiat ovat meille tärkeitä sekä yrityksenä että ihmisinä, ja haluamme siksi tehdä parhaamme niiden eteen”, Rosqvist sanoo.

Myös Wentjärven mukaan vastuullisuus on tässäkin asiassa hyvin pitkälti arvopohjainen asennekysymys.

”Kilpailutus ei voi olla vain hintakilpailutus. Toki silloin voidaan tulla tilanteeseen, jossa kaikki palveluntarjoajat eivät pääse näihin kriteereihin, mutta siitähän vastuullisuudessa on kysymys – että oletko vastuullinen vai etkö ole”, Wentjärvi kiteyttää. 🏠

”Kiinteistöemme eivät ole mitä tahansa taloja. Ne ovat koteja.”

– Tomi Rosqvist, kiinteistöjohtaja





## Anu Metsälä: luottamus tuo rohkeuden uudistaa ja uudistua

*Esperin Hoivapalvelukeskus Tilkan yksikönjohtaja **Anu Metsälä** tiesi jo varhain, että ihmisten auttaminen on hänelle se ainoa oikea urapolku. Nyt Anu johtaa Esperin suurinta ikäihmisten asu-  
mispalveluita tuottavaa kotia ja tuntee, että pääsee kehittämään yksikköä Esperin johdon täydellä luottamuksella.*

**V**ielä pari vuotta sitten Anu Metsälä teki työtä, joka ei enää tarjonnut uutta ammatillista haastetta. “Olin tehnyt osastonhoitajan työtä jo useamman vuoden ajan, kunnes työ alkoi pyöriä ikään kuin omaa kehäänsä. Tuntui, että työ ei vienyt minua ammatillisesti enää eteenpäin. Silloin päätin, että haluan saada laajempaa näkö-

kantaa”, Anu kertoo.

Sairaanhoitajan, fysioterapeutin ja yhteiskuntatieteiden maisterin paperit takataskussaan Anu tahtoi valjastaa kaiken osaamisensa hyötykäyttöön. Anu palkattiin Esperin ulkoisen laaturyhmän tutkijan tehtävään.

Jonkin ajan kuluttua Anun tutkija-nimike vaihtui Esperin ▶



laatupäällikön-titteliin ja syksyllä 2021 Esperin ikäpalveluiden liiketoimintajohtajalla **Arne Köhlerillä** oli ehdotus, josta Anu ei halunnut kieltäytyä – Arne ehdotti yksikönjohtajan paikkaa Hoivapalvelukeskus Tilkassa.

Anu näki edessään tilaisuuden, joka veisi häntä aimo harppauksen eteenpäin. Tilkka oli hänelle tuttu entuudestaan, sillä hän oli tukenut hoivakodin kehitystä jo laatupäällikön roolissa.

## Henkinen tuki merkityksellistä

“Arnen ehdotus oli minulle suuri luottamuksen osoitus. Henkilökohtaisesti näin tehtävässä mahdollisuuden auttaa yhä konkreettisemmin ihmisiä ja viedä hoivapalveluita askeleen eteenpäin. Tiesin, että tämä on vastuullinen tehtävä, jossa pääsisin laittamaan kaiken osaamiseni likoon”, Anu summaa.

Anu toimii lähiesihenkilönä kolmelle tiimiesihenkilölle ja haluaa olla esimerkki vastuullisesta johtajasta. Hän kertoo, että saamansa vankan taustatuen ansiosta hän uskaltaa pistää koko ammattitaitonsa peliin Esperillä.

“Henkinen tuki on minulle kaikista merkityksellisintä täällä. Tiedän, että tekemiseeni luotetaan Esperillä toimitusjohtajaa myöten 100-prosenttisesti. Se tuntuu hyvältä ja on minulle merkki vastuullisesta työnantajasta”, Anu sanoo.

### Uraunelmaa tässä ja nyt

Anu kertoo, että Esperillä hän saa toteuttaa omaa uraunelmaansa eli auttaa ihmisiä työkseen. Hän saa tehdä työtä omannäköisesti.

“Esperillä saan käyttää osaamistani ja ammattitaitoani täysimääräisesti. Vaikka kyseessä on suuri organisaatio, meillä on hyvin matala hierarkia täällä. On mahtavaa, että saan ideoida uutta, ja ideoitani kuunnellaan herkällä korvalla. Olen kiitollinen siitä”, Anu kertoo.

Hoitoalan monitaitajana Anu kokee, että Esperillä hänellä on mahdollisuus oppia yhä joka päivä uutta.

“Esperillä on rohkeus uudistaa ja uudistua. Kyky kehittää asioita pitää myös minun tehtäväni sopivan haastavana. Uskon, että missään muualla en pääsisin vahvistamaan itseäni ammattilaisena näin paljon kuin täällä”, Anu summaa. 🏠

”Tiedän, että tekemiseeni luotetaan Esperillä toimitusjohtajaa myöten 100-prosenttisesti. Se tuntuu hyvältä, ja on minulle merkki vastuullisesta työnantajasta.”

– Anu Metsälä, yksikönjohtaja





# Terveisiä kodeistamme



Miltä tuntuu olla esperiläinen tai sagalainen? Sen kertovat parhaiten työntekijämme, asukkaamme ja heidän läheisensä. Raporttimme viimeinen sana kuuluu heille – lue esperiläisten ja sagalaisten ajatuksia vuoden 2021 asukas-, läheis- ja henkilöstökyselyistä!





## Asukaskysely: ikäihmisten palvelut

**"Ystävällinen, lempeä ja ammattitaitoinen henkilökunta on minulle kaikkein tärkeintä. Hoitajan kanssani viettämä aika on päivässä parasta."**

*Asukas, Esperi Hoivakoti Mikonpolku*

**"Täällä on kodikasta, vapaata ja rauhallista."**

*Asukas, Hoivakoti Nokian Iris*

**"Maailman paras paikka heti kodin jälkeen. Kaikki hoitajat ovat, ihania, auttavia, parhaita ystäviä."**

*Asukas, Esperi Hoivakoti Helmikartano*

**"Asukkaiden kohtaaminen on hoivakodissa omaa luokkaansa, erittäin iso plussa."**

*Läheinen, Esperi Hoivakoti Omenapiha*

**"Hoitajat ovat pirun hyviä"**

*Asukas, Esperi Hoivakoti Rebekka*

**"Aivan ihana paikka."**

*Asukas, Esperi Hoivakoti Vahtero*

**"Nyt on erittäin hyvä olla."**

*Asukas, Esperi Hoivakoti Alava*

**"Normaalia, mukavaa elämää."**

*Asukas, Esperi Hoivakoti Vanhalinna*

**"Kaikki ovat mukavia ja kivoja. Aina on mielessä, miten hyvä on olla. Hyvä olo on ihan tarpeellinen asia."**

*Asukas, Esperi Hoivakoti Kontiola*



## Asukaskysely: mielenterveyspalvelut

**"Hyvä jutella mukavista ja ikävistäkin asioista.  
Ohjaajat muistuttavat asioista."**  
*Asukas, Esperi Koti Linnunpesä*

**"Hoitokodissa saa levätä rauhassa ja syödä hyvää ruokaa.  
Hoitokodissa on hyväsydämissiä työntekijöitä."**  
*Asukas, Esperi Koti Gröndal*

**"Täällä on hyvä ilmapiiri"**  
*Asukas, Esperi Koti Harjuniitty*

**"Olen päässyt sopeutuun hyvin arkeen,  
vuosien haparoinnin jälkeen. Kiitos Esperi."**  
*Asukas, Esperi Koti Harjuniitty*

**"Kyllä tää kotiolot voittaa."**  
*Asukas, Esperi Koti Pansio*

**"Mukava henkilökunta, mukava ja osaava.  
Paras paikka, missä olen ollut."**  
*Asukas, Esperi Koti Hyrkin Puisto*

**Ihana ja lämmin Koti. Asukkaat mukavia ja ohjaajat  
ammattitaitoisia ja lahjakkaita.**  
*Asukas, Esperi Koti Ilovuori*

**"Mulla on käyny flaxi, kun omaohjaaja on valittu.  
Mulla on maailman luotettavin omaohjaaja."**  
*Asukas, Esperi Koti Sypressi*



## Asukaskysely: kehitysvamma palvelut

**"On ollut kivaa ja mukavaa. Poikaystävä käynyt."**

*Asukas, Esperi Koti Lähde*

**"Hoitajat on ystävällisiä ja palvelualttiita."**

*Läheinen; Esperi Koti Lähde*

**"Minä olen tykännyt ohjaajista paljon. Välitän toisista asukkaista."**

*Asukas, Esperi Koti Kastanja*

**"Hyvä tää talo. Täällä on ihan virkistyttävää."**

*Asukas, Esperi Toimintakeskus Oivapaja*

**"Hyvä paikka asua. Saa soittaa äidille ja ystävälle."**

*Asukas, Esperi Pappilankoti*

**"Henkilökunnassa on mukavia hoitajia ja he ovat ystävällisiä minua kohtaan. Välillä minun kaikki asiat harmittaa, ja silloin haluan jutella hoitajan kanssa. Pappilankoti on hyvä paikka asua."**

*Asukas, Esperi Pappilankoti*

**"Suosittelisin 10-arvoiseksi."**

*Asukas, Esperi Koti Ahomansikka*

**"Asiat on aika hyvin. Olisi hyvä päästä isolle laivaristeilylle."**

*Asukas, Esperi Koti Päivälehto*

**"Pääsin rivitaloon, äitikin innoissaan"**

*Asukas, Esperi Koti Pähkinä*



## Asukaskysely: Saga-palvelutalot

**"Sama palvelualtis mieli ja iloisuus jatkukoon!  
Kodinomaisuus säilyköön!"**

*Asukas, Saga Villa Kari*

**"Kiitos, että jaksatte tehdä työtänne iloisella mielellä!"**

*Asukas, Saga Käpylinna*

**"Olette erittäin hyviä ja palveluun sopivia, nopeita,  
iloisia työntekijöitä. Suuret kiitokset!"**

*Asukas, Saga Lakeudenlinna*

**"Kiitos 100-vuotispäiväni muistamisesta!"**

*Asukas, Saga Munkkiniemi*

**"Henkilökunta on avuliasta, iloista ja asiakasta arvostavaa;  
palveluhenkistä. Kiitoksia kaikille!"**

*Asukas, Saga Turku*

**"Tyylikkään positiivista väkeä."**

*Asukas, Saga Munkkiniemi*

**"Kiitos hyvistä ja tiukoista ohjeista koronan suhteen.  
Kiitos valmiudesta toistuviin muutoksiin. Kiitos koko talon  
hyvästä siisteydestä ja järjestyksestä."**

*Läheinen, Saga Turku*

**"Kiitokset henkilökunnalle hyvästä hoidosta ja palvelusta.  
Tänne on mukava tulla."**

*Asukas, Saga Torilinna*



## Henkilöstökysely: missä onnistuimme vuonna 2021?

”Yksilöllisemmän työnkuvan mahdollistaminen perustuen työntekijän osaamiseen ja kokemukseen sekä tarpeisiin. Tällä tuetaan hienosti työntekijän viihtyvyyttä työssä ja osaltaan näytetään, että työntekijän osaamista arvostetaan.”

”On hienoa, että vuorovaikutus esperiläisten kesken on nykyisin avointa ja johtoryhmä on tullut selvästi lähemmäs työntekijöitä. Essin keskustelupalsta on mielestäni tosi hyvä ja käyn usein lukemassa keskusteluja. Myös omaisviestintä on hieno ja omaisia osallistava asia.”

”Oli hyvä, kun arvoja päivitettiin. Koulutuksia on tarjottu meille kivasti, ne ovat olleet antoisia ja opettavaisia. Yksikössämme toiminnastamme on tullut entistä järjestäytyneempää.”

”Avoimuus on lisääntynyt huomattavasti, tästä hyvänä esimerkkinä toimitusjohtajan katsaukset. Hienoa, että henkilöstö otettiin mukaan yhteisten arvojen miettimiseen.”

”Toimintaa ja laatua kehitetään jatkuvasti ja sekä asiakkaat, että työntekijät ovat tyytyväisempiä.”

”Huumori kukkii ja asioista voi puhua suoraan, ei tarvitse jännittää töihin tullessaan.”

”Onnistuimme koronan hallinnassa, arvojen ja strategian rakentamisessa, työvälineiden uudistamisessa, toimintamallien kehittämisessä ja johtamistapojen uudistamisessa.”

”Koko Esperi onnistui luomaan uutta hyvää henkeä ja luotettavaa ilmapiiriä yksiköihin. Kaikilla on eteenpäin menemisen meininki. Luottamus tulevaan ja siihen, että tuotamme hyvää palvelua.”

”Uudet arvot ovat sellaiset, että niiden takana voi seisoa työntekijänä ja niistä kertoo ylpeydellä eteenpäin.”

”Jokainen hoitaja saa meillä olla omanlaisensa, vaikka kaikilla sama tavoite: hoitaa asukkaamme hyvin. Meillä on hyvä työpaikka.”

”Luottamus ja hyvä yhteispeli: ollaan samaa porukkaa, joka tekee tätä arvokasta työtä.”

# #töissäesperillä

