



# **Esperi Hoivakoti Santaholma Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelma**

6.11.2024

## Sisällysluettelo

<b>1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot</b> .....	<b>4</b>
1.1. Alihankintana ostettujen palveluiden laadun varmistaminen .....	5
<b>2. Omavalvontasuunnitelma ja sen laatiminen</b> .....	<b>6</b>
<b>3. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet</b> .....	<b>6</b>
3.1. Strategia .....	6
3.2. Toiminta-ajatus .....	8
3.3. Arvot ja toimintaperiaatteet .....	8
<b>4. Johtamisjärjestelmä</b> .....	<b>10</b>
4.1. Viikkoraportti .....	10
<b>5. Riskien hallinta</b> .....	<b>11</b>
5.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja työnjako .....	11
5.2. Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet .....	12
5.3. Vakavat poikkeamat .....	12
5.4. Toimintaympäristön riskikartoitus .....	12
5.5. Ilmoitus asiakasturvallisuuden epäkohdasta (valvontalaki 29 § ja 30 §) .....	13
5.6. Työn vaarojen ja riskien arviointi (STM) .....	13
5.7. Väärinkäyttöökseen tai epäeettiseen toimintaan kohdistuvan epäilyn ilmoittaminen (Whistleblowing) .....	14
5.8. Valmiussuunnitelma.....	14
5.9. Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit.....	14
<b>6. Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva</b> .....	<b>15</b>
6.1. Toimintakyvyn ja palvelutarpeen arviointi.....	15
6.2. Palvelun toteuttamissuunnitelma.....	15
6.3. Hoitoneuvottelu.....	16
6.4. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen .....	16
6.5. Osallisuus .....	17
6.5.1. Asukaskokoukset.....	17
6.5.2. Läheistenillat.....	17
6.5.3. Laatufoorumi.....	17
6.6. Palautteet.....	18
<b>7. Palvelun sisällön omavalvonta</b> .....	<b>19</b>
7.1. Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva aktiivinen arki .....	19
7.2. Terveys- ja sairaanhoito .....	20
7.3. Lääkehoito .....	21
7.4. Ravitsemus .....	21

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

## 1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

### Palvelun tuottajan perustiedot

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

### Toimintayksikön perustiedot

Toimintayksikkö	OID-koodi	Click or tap here to enter text.	
-----------------	-----------	----------------------------------	--

Hoivakoti Santaholma	Palveluntuottajan koodi (PALTU)	1.2.246.10.20175326.10.60	
----------------------	---------------------------------	---------------------------	--

Katuosoite	Postinumero	Postitoimipaikka	
Ämmöntie 4	90830	Haukipudas	

Kunnan / kuntayhtymän nimi	Oulu		
----------------------------	------	--	--

Hyvinvointialueen nimi	pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue		
------------------------	------------------------------------	--	--

Yksikön vastuhenkilö	Juhani Luomala		
----------------------	----------------	--	--

Vastuuhenkilön puhelinnumero	0505921854		
------------------------------	------------	--	--

Vastuuhenkilön sähköpostiosoite	juhani.luomala@espero.fi		
---------------------------------	--------------------------	--	--

### Luvanvarainen toiminta

Palvelumuoto	Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan	Asiakaspaikkamäärä	AVI:n / Valviran luvan myöntämisaikakohta ja luvan muutokset
--------------	--	--------------------	--

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen	Ikääntyneet	30	23.06.2015
--------------------------------------	-------------	----	------------

### Ilmoituksenvarainen toiminta

Palvelumuoto	Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan	Asiakaspaikkamäärä	Rekisteröintipäätöksen ajankohta
--------------	--	--------------------	----------------------------------

-	-	-	-
---	---	---	---

Palvelut, joita yksikössä hankitaan alihankintana:	Palveluntuottaja
Puhtaanapitopalvelut	Lassila & Tikanoja Hanna-Mari Nevala 050 5150415
Pyykkihuolto	Pattijoenpesula
Kiinteistöhuolto	Lassila & Tikanoja 0503110742
Ateriapalvelut	Compas-group Kitte Karvinen kitte.karvinen@compass-group.fi
Hoitotarvike ja hyllytyspalvelu	Wulf/ posti
Apuväline huolto ja tilaukset	Allumedicall 045 609 4994
Asukkaiden hälytysrannekkeet	9-solution 0290013818
Keittiökoneiden huolto	MV jäähdytys Oy p. 020 786
Pyykkikonehuolto	Hakonen p. 0201 605 199

### 1.1. Alihankintana ostettujen palveluiden laadun varmistaminen

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

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

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



## 2. Omavalvontasuunnitelma ja sen laatiminen

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

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

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

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

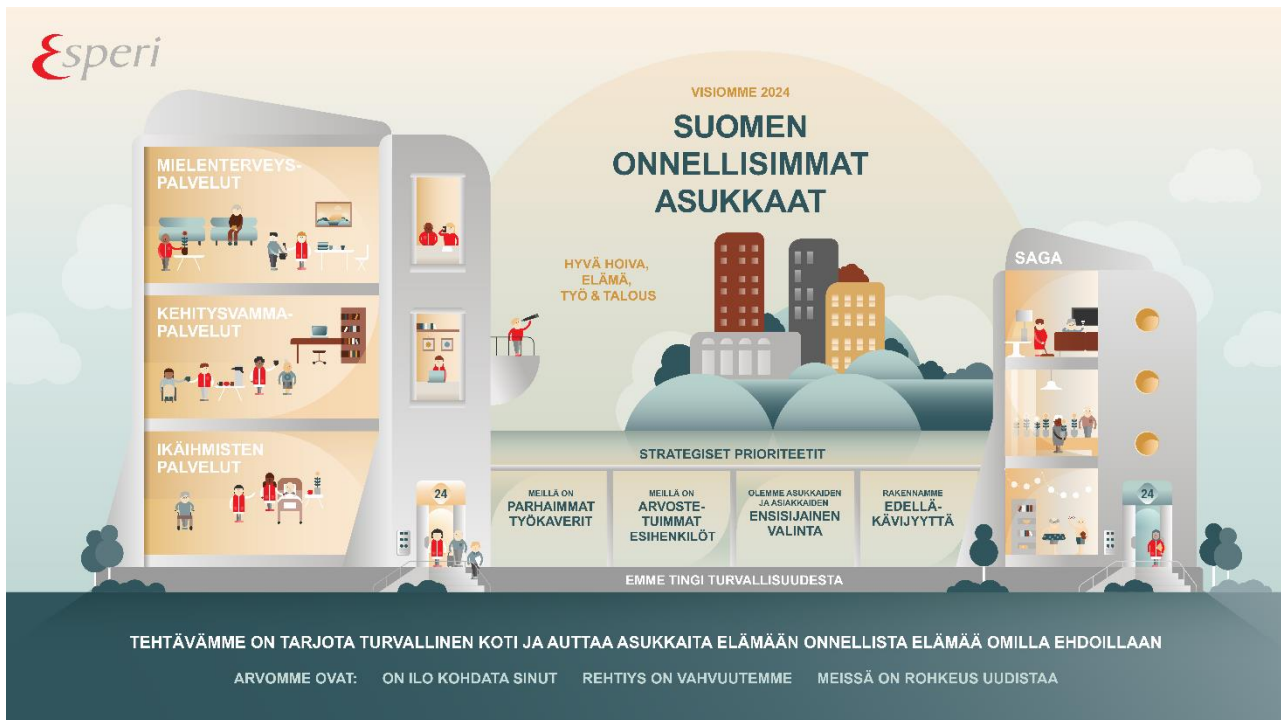
Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelmaan on kerätty keskeiset toimintaa ohjaavat asiat, joiden toteutumista yksikössä arvioidaan systemaattisesti. Omavalvontasuunnitelma on laadun kehittämisen väline. Omavalvontasuunnitelman liitteitä ovat yksikön lääkehoitosuunnitelma, terveydensuojelulain mukainen omavalvontasuunnitelma, valmiussuunnitelma, ruokahuollon omavalvontasuunnitelma, siivoussuunnitelma ja hygieniasuunnitelma. Näihin voidaan viitata tässä suunnitelmassa. Suunnitelmia säilytetään yksikössä.

## 3. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

### 3.1. Strategia

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





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

**Tässä työssä meitä ohjaavat Esperin neljä strategista prioriteettia:**

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

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

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

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

---

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

### 3.2. Toiminta-ajatus

---

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

Turvallisen kodin lisäksi tarjoamme asiakkaillemme päivittäistä apua ja tukea heidän tarpeidensa sekä toiveidensa mukaisesti. Käytämme toiminnassamme tunnepohjaista vuorovaikutusmenetelmää, validaatiota. Haluamme olla avoimia ja läsnä myös asiakkaidemme läheisille, ja siksi olemme aina avoinna heille.

### 3.3. Arvot ja toimintaperiaatteet

---

Toimintaamme ohjaavat Esperin arvot:

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

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

Meillä tämä tarkoittaa, että Santaholmassa kohtaamme toisemme aidosti hyväsyen toistemme erilaisuuden. Jokaisessa meissä on vahvuuksia, joita pyrimme käyttämään asukkaidemme hyväksi. Otamme omaiset ja asukkaat avoimesti vastaan, kuunnellen heidän toiveitaan. Käytämme aikaa asukaan ja omaisen aitoon kuulemiseen. Tarkoituksena on luoda luottamuksellinen välittävä ja turvallinen kokemus asumisesta Santaholmassa

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

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

Meillä tämä tarkoittaa tarkoittaa läpinäkyvää toimintaa. Valvomme toimintaamme ja pyrimme etsimään toiminnastamme heikkoja kohtia korjataksemme ne. Olemme rehellisiä työssämme. Tavoitteena olla avoin työyhteisö, missä uskaltaa nostaa käden ylös virheen tapahduttua. Uskallamme ottaa esille myös vaikeat asiat, emme sulje niiltä silmiämme.

Muistamme joka päivä kiittää toisiamme hyvin tehdystä työstä.

#### **Meissä on rohkeus uudistaa.**



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

Meillä tämä tarkoittaa Ideointia yhdessä koko työyhteisön ja asukkaiden kanssa. Pyrimme kartoittamaan työntekijöiden vahvuuksia ja käyttämään niitä eri vastuualueissa. Meillä santaholmassa saavat asukkaat ja työntekijät kukoistaa. Otamme innolla vastaan uusia ideoita joilla hyvinvointia ja positiivisuutta voidaan lisätä.

## 4. Johtamisjärjestelmä

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

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

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

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

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

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

### 4.1. Viikkoraportti

---

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

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

## 5. Riskien hallinta

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



### 5.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja työnjako

Poikkeama, riski, epäkohta, muu ilmoitusvelvollisuus	Tunnistaminen ja ilmoittaminen	Järjestelmä	Vastuu käsittelystä
Poikkeama (asiakasturvallisuus, työturvallisuus ja -suojelu, tietoturva ja -suoja, palo- ja toimitilaturvallisuus tai ympäristöturvallisuus)	Yksikön työntekijät	Laatuportti	Yksikön vastuuhenkilö
Lääkinnällisten laitteiden vaaratilanneilmoitukset	Yksikön työntekijät yksikön vastuuhenkilö	Laatuportti ja Fimea	Fimea
Vakavat poikkeamat	Yksikön vastuuhenkilö	Laadun ja työsuojelun yhteinen toimintamalli	Toimintamallin mukaan
Toimintaympäristön riskit	Yksikön työntekijät, yksikön vastuuhenkilö		Yksikön vastuuhenkilö
Ilmoitus asiakasturvallisuutta oleellisesti vaarantavasta epäkohdasta tai vaaratapahtumasta.	Kaikki asiakkaan kanssa työskentelevät	Asiakastietojärjestelmä ja Laatuportti	Yksikön vastuuhenkilö, hyvinvointialueen tai valvontaviranomaisen kanssa.
Työn vaarojen ja riskien arviointi (STM)	Yksikön työntekijät	Laatuportti	Yksikön vastuuhenkilö
Väärinkäytökseen tai epäeettiseen toimintaan kohdistuvan epäilyn ilmoittaminen (Whistleblowing)	Yksikön työntekijät, asiakkaat ja sidosryhmät	WhistleB, Whistleblowing Centre	Esperin Whistleblow- tiimi aluepäällikkö, työhyvinvointi-päällikkö
Selvityspyynnöt	Hyvinvointialue, AVI, Valvira	Laatuportti	Yksikön vastuuhenkilö
Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit	Sisäinen auditoija, ulkoiset auditoijat	Laatuportti	Yksikön vastuuhenkilö

## 5.2. Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet

---

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

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

## 5.3. Vakavat poikkeamat

---

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

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

Vakavien poikkeamien selvitysten avulla annetaan suosituksia ja tarkennetaan Esperin toimintaohjeita. Vakavien poikkeamien selvitysten oppeja hyödynnetään Esperin-tasoisesti. Vakavat poikkeamat käsitellään johtoryhmässä kuukausittain ja vakavien poikkeamien selvitykset raportoidaan laatuvaliokunnalle ja hallitukselle. Tästä vastaa laatujohtaja. Vakavien poikkeamien opit uutisoidaan intranetissä ja käsitellään aluetapaamisissa kvartaaleittain.

## 5.4. Toimintaympäristön riskikartoitus

---

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

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

Toimintaympäristön riskikartoitus tehdään vuosittain. Toimenpiteiden toteutumista arvioidaan puolivuosittain.

### 5.5. Ilmoitus asiakasturvallisuuden epäkohdasta (valvontalaki 29 § ja 30 §)

---

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

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

Epäkohdasta tehdään poikkeamailmoitus Laatuporttiin ja kirjaukset asiakastietojärjestelmään, jos epäkohtailmoitus koskee asiakasta. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

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

Yksikön vastuuhenkilön on ilmoitettava välittömästi asiasta palvelunjärjestäjälle. Palvelunjärjestäjän ja yksikön vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan, ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi, jos omavalvonnalliset menetelmät eivät ole riittäviä. Salassapitovelvollisuus ei estä ilmoitusvelvollisuutta.

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

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

---

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

Yksikön vastuuhenkilö vastaa siitä, että riskiarviointi on yksikössä tehty, mutta riskiarviointi tehdään yhdessä koko työyhteisön kanssa huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän edustuksensa työskentelyssä. Esperin työsuojeluvaltuutetut ja työsuojelupäälliköt ovat tarvittaessa tukena riskiarvioinnin laadinnassa. Riskiarvioinnissa arvioidaan hallintajärjestelmät ja toimintatavat sekä



fysikaaliset, kemialliset, biologiset vaaratekijät, tapaturman vaarat, fyysinen kuormittuminen ja psykososiaaliset kuormitustekijät. Lisäksi arvioimme erikseen biologisia riskejä aluehallintoviraston suositusten mukaisesti.

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

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

---

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

Kaikki ilmoitukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti. Ilmoituksen voi tehdä myös täysin nimettömästi. Ilmoituskanavaa hallinnoi ulkopuolinen yhteistyökumppanimme, WhistleB, Whistleblowing Centre. Järjestelmä ei ole yhteydessä Esperin IT-järjestelmiin eikä se jäljitä tunnistetietoja kuten IP-osoitteita. Ilmoituksesta tulee tieto Esperin Whistleblow-tiimille, joka vastaa ilmoituksen jatkokäsittelystä.

### 5.8. Valmiussuunnitelma

---

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

Valmiussuunnitelman lisäksi meillä on yksikkökohtaiset toimintokortit, joissa on tarkemmat toimintaohjeet häiriötilanteisiin, kuten tulipaloon, jakeluhäiriöihin, epidemioihin ja tietojärjestelmien kaatumiseen. Toimintokortit tulee pitää ajantasaisina jatkuvasti.

### 5.9. Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit

---

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

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

Yksikköömme tehdään joko sisäinen tai ulkoinen auditointi kolmen vuoden välein.

## 6. Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

---

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

### 6.1. Toimintakyvyn ja palvelutarpeen arviointi

---

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

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

Ensimmäinen RAI-arviointi aloitetaan heti asiakkaan muutettua yksikköön. Arvioinnin avulla tutustumme asiakkaaseen. RAI-arviointi tehdään kuukauden (1 kk) sisällä asiakkaan muutosta. Seuranta-arviointi tehdään vähintään kuuden kuukauden (6 kk) välein tai asiakkaan voinnin oleellisesti muuttuessa. Kerromme asiakkaalle arvioinnista. Asiakkaan nimetty omahoitaja vastaa RAI-toimintakykyarvioinnin laatimisesta. Seuraamme RAI-arviointien ajantasaisuutta viikoittain viikkoraportilla.

Hyödynnämme asiakkaan RAI-arvioinnista saatuja mittareita ja herätteitä yksilöllisen, tarpeenmukaisen ja tavoitteellisen palvelun toteuttamissuunnitelman laatimisessa.

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

### 6.2. Palvelun toteuttamissuunnitelma

---

Teemme palvelun toteuttamissuunnitelman yhdessä asiakkaan kanssa. Kirjaamme asiakkaan näkemykset ja toiveet suunnitelmaan. Palvelun toteuttamissuunnitelma on tärkeä työväline, jolla varmistamme, että kaikki tietävät, mitä asiakkaan hoidosta on sovittu. Asiakkaan nimetty omahoitaja vastaa palvelun toteuttamissuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä.

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

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

### 6.3. Hoitoneuvottelu

---

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

Hoitoneuvotteluun osallistuvat vähintään asiakas, läheinen ja omahoitaja. Tarvittaessa hoitoneuvotteluun voi osallistua myös muita asiakkaan hoidon kannalta olennaisia henkilöitä. Hoitoneuvottelussa käymme läpi asiakkaan senhetkisen tilanteen sekä yksilölliset tarpeet ja toiveet. Hoitoneuvottelu ja siinä käsitellyt asiat kirjataan asiakastietojärjestelmään.

### 6.4. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

---

Itsemääräämisoikeus tarkoittaa jokaisen ihmisen oikeutta määrätä omasta elämästään ja tehdä valintoja. Asiakkaan ikä, sairaudet tai toimintakyky eivät poista tai vähennä ihmisen itsemääräämisoikeutta. Hoidamme asiakasta yhteisymmärryksessä hänen kanssaan ja kunnioitamme hänen itsemääräämisoikeuttaan. Vahvistamme asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja siihen liittyviä asioita, kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään.

Tuemme, vahvistamme ja ylläpidämme asiakkaidemme itsemääräämisoikeutta seuraavilla toimintatavoilla:

- Annamme asiakkaalle mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, esimerkiksi osallistumalla omaan RAI-toimintakykyarviointiin ja palvelun toteuttamissuunnitelman laatimiseen.
- Selvitämme asiakkaan arvot, hänelle mieluisat asiat sekä tavat ja tottumukset kysymällä niitä asiakkaalta itseltään.
- Tuemme asiakasta päivittäisissä päätöksissä ja tarjoamalla hänelle vaihtoehtoja. Päivittäiset päätökset voivat liittyä esimerkiksi päivärytmiin, pukeutumiseen, ruokailuun, ulkoiluun, harrastuksiin ja vierailijoihin.
- Vahvistamme asiakkaan kommunikaatiota, esimerkiksi selvittämällä mahdolliset kommunikaatio-ongelmat ja valitsemalla sopivat kommunikaatiomenetelmät.
- Ennakoimalla, kuten asiakkaan tekemällä edunvalvontavaltuutuksella, hoito- tai hoivatahdolla.
- Kuulemme läheisten näkemyksiä asiakkaan toiveista erityisesti silloin, kun asiakkaan itsemääräämiskyky on heikentynyt.
- Selvitämme yksilöllisiä keinoja rajoittamistoimenpiteiden välttämiseksi, esimerkiksi sängyn korkeuden säätäminen matalalle sekä tunnistamalla ja vähentämällä käyttäytymisen oireita aiheuttavia tekijöitä.
- Koulutamme työntekijöitä asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyvissä asioissa. Esko-verkko-oppimisympäristössämme on koulutus asiakkaiden itsemääräämisoikeuden tukemisesta.

Rajoittamistoimenpiteitä käytetään ainoastaan henkilön oman tai toisen henkilön terveyden ja turvallisuuden takaamiseksi. Rajoittaminen on aina keinoista viimeisin toimenpide. Rajoittamistoimenpiteitä ei saa käyttää ennen kuin muut keinot on arvioitu, kirjattu ja todettu riittämättömiksi.

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

Yksikössämme käytössä olevia rajoittamistoimenpiteitä ovat: Vuoteen laidannostolupa ja hygieniahaalarien käyttö. Toimenpiteisiin on aina lääkärin suostumus.

## 6.5. Osallisuus

---

**”Arkemme perustuu asiakaslähtöiseen toimintaan.**

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

### 6.5.1. Asukaskokoukset

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

Järjestämme asukaskokouksia seuraavalla tavalla: Kerran kuussa kuun ensimmäisenä maanantaina.

### 6.5.2. Läheistenillat

Järjestämme yksikössä läheisteniltoja vähintään kahdesti vuodessa. Tiedotamme tilaisuudesta läheisille hyvissä ajoin, vähintään kolme viikkoa ennen tilaisuutta. Pyrimme kuulemaan läheisten toiveita tilaisuuden sisältöä suunnitellessa. Asialistalla on yksikön tiedotusosio ja lopuksi varaamme aikaa yhteiselle keskustelulle. Jokaisessa illassa on tärkeää kerätä läheisiltä palautetta yksikön toiminnasta. Palautteen saa antaa halutessaan nimettömänä.

Järjestämme tapaamisia kesäkuussa ja joulukuussa.

### 6.5.3. Laatufoorumi

Asiakkaiden läheisistä ja yksiköiden työntekijöistä koostuva Laatufoorumi on osa Esperin laatutyötä. Foorumi on kanava, jonka jäsenet pääsevät vaikuttamaan Esperin ja yksiköiden toiminnan kehittämiseen ja laadun parantamiseen. Laatufoorumin jäsenyys perustuu läheisen tai työntekijän halukkuuteen osallistua toimintaan. Vapautuvista paikoista uutisoidaan Esperin verkkosivuilla ja

intranetissä, jolloin halukkailla on mahdollisuus hakea jäsenyyttä. Jäsenyys kestää kaksi vuotta. Laatufoorumin jäsenet löytyvät ulkoisilta verkkosivuiltamme.

## 6.6. Palautteet

---

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

### **Asiakastyytyväisyyskysely**

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

Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn tulos ja vastausten määrä: NPS 33 ja 7 vastaajaa.

Mahdollistamme asiakkaillemme osallistumisen THL:n Kerro palvelustasi - Kansallinen vanhuspalvelujen asiakastyytyväisyyden seurantakyselyyn, joka toteutetaan joka toinen vuosi. Meidän tehtävämme on varmistaa, että asiakkailla on mahdollisuus vastata kyselyyn. Vastaaminen on asiakkaille täysin vapaaehtoista. THL toimittaa yksiköille tiedonkeruuhjeet ja tarvittavat materiaalit. Kyselyyn voi osallistua sekä sähköisesti että paperilla, ja asiakkaat voivat vastata itsenäisesti tai tuetusti.

### **Läheistyytyväisyyskysely**

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

Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn tulos ja vastausten määrä: NPS 56 ja vastaajia 9.

### **Kirjallinen ja suullinen palaute**

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

### **Hyvinvointialueen palaute**

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

### **Muistutukset ja kantelut**



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

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

Muistutusten vastaanottaja	Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot ja hänen tarjoamansa palvelut	Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot ja palvelut
<a href="mailto:kirjaamo@esperi.fi">kirjaamo@esperi.fi</a>	Sosiaaliasiavastaava Oulu 0401357946	KULUTTAJANEUVONNAN PUHELINPALVELU Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15. 09 5110 1200

## 7. Palvelun sisällön omavalvonta

### 7.1. Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva aktiivinen arki

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

Toimintafilosofiamme on validaatio, jonka avulla pyrimme vastaamaan paremmin asiakkaidemme yksilöllisiin tarpeisiin. Tuemme asiakkaiden hyvinvointia ja toimintakykyä tutustumalla heidän elämänhistoriaansa, tunteisiinsa ja voimavaroihinsa. Edistämme asiakkaiden omannäköistä elämää tukemalla ja kannustamalla heitä osallistumaan päätöksentekoon ja ylläpitämään toimintakykyään validaation avulla.

Seuraamme asiakkaiden toimintakykyä päivittäisten havaintojen lisäksi RAI-arvioinneilla. Arviointien avulla saamme tietoa asiakkaiden fyysisestä, psyykkisestä, kognitiivisesta ja sosiaalisesta toimintakyvystä sekä osallisuudesta. Tarkastelemme puolivuositain RAI-vertailutiedon avulla

asiakasrakenteesta ja hoitoisuudesta kertovia mittaritietoja sekä laatuindikaattoreita. RAI-tietoa käytetään yksikön toiminnan tarkasteluun, omavalvontaan ja laadun kehittämiseen.

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

Hoitotyömme on asukasta aktivoivaa ja kuntouttavaa. Järjestämme asukkaille ulkoilua suunnitellusti päivittäin. Seurakunta käy säännöllisesti järjestäen jumalanpalveluksia. Tämän lisäksi Santaholmassa käy vapaaehtoisia ulkoiluttamassa asukkaita. Asukkaille on myös järjestetty suunniteltua toimintaa/aktiiviteettia päivittäin. Toiminnassa huomioidaan erilaiset asukkaiden tarpeet ja toimintakyky. Jokaiselle asukkaalle on jotain. Järjestämme kerrankuukaudessa aukkaille perjantaitanssit, jossa artisti käy esiintymässä ja soittaa, laulaa ja laulattaa asukkaita. Kaksikertaa kuussa on ohjattu jumppahetki Senior-kunnan toimesta. Mielekäs tekeminen on jollekin asukkaalle runojen kuuntelu, laulaminen ja toiselle kasvimaalla tohuaminen. Tärkeitä on asukkaan kokemus onnistumisesta ja mielekkästä arjesta.

Arkeamme voi seurata: Instagramista ([espero\\_santaholma](#)) tai kodin kuulumiset osiosta Santaholman kotisivuilta.

## 7.2. Terveyden- ja sairaanhoito

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

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

Raportoimme havainnoista asiakasta hoitavalle lääkärille. Kerran vuodessa hoitava lääkäri tekee asukkaille vuosikontrollin, jossa mm. kontrolloidaan sovitut laboratoriotulokset ja tarkistetaan asiakkaan lääkitys. Tarvittaessa lääkäri tapaa asiakkaan ja ottaa kantaa terveydentilassa tapahtuviin muutoksiin.

Yksikön terveyden- ja sairaanhoidon järjestämisestä vastaa nimetty sairaanhoitaja. Yksikön vastuhenkilö vastaa yksikön terveyden- ja sairaanhoidon kokonaisuudesta.

Välitöntä sairaalahoitoa vaativissa tilanteissa kutsutaan ambulanssi. Mikäli asiakkaalla on lääkärin antamat yksilölliset toimintaohjeet sairauskohtausten varalle, toimitaan näiden ohjeiden mukaisesti.

Yksikön lääkäripalveluista vastaa: Yksikön oma lääkäri Kirsi Heikkinen Haukiputaan terveystieteiden keskukselta

Kiireellisissä asioissa otamme yhteyttä: Kotas - tilannekeskus 044-7036974

### 7.3. Lääkehoito

---

Lääkehoitosuunnitelmamme on STM:n Tuvallinen lääkehoito -oppaan (2021) mukainen. Lääkehoitosuunnitelmassa linjataan lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet, siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Yksikön lääkehoidon riskit ja suojauskeinot on kuvattu lääkehoitosuunnitelmassa.

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

Yksikön vastuhenkilö kantaa kokonaisvastuun turvallisesta lääkehoidosta yksikössään. Yksikön vastuhenkilö ja sairaanhoitaja vastaavat yhdessä yksikön työntekijöiden kanssa lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta. Lääkehoitosuunnitelmaan tutustuminen kuuluu jokaisen työntekijän perehdytysohjelmaan. Lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on aina tarvittava perehdytys ja voimassa oleva lääkelupa.

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

Lääkkeet tulevat yhteistyöapteekista: Rotuaarin apteekki

Yksikössä on käytössä koneellinen annosjakelu. Asiakas maksaa omat lääkkeensä.

### 7.4. Ravitsemus

---



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

Yhteiset ateriamme ovat:

---

Aamupala	klo: 06:30
Lounas	klo: 11:45
Iltapäiväkahvi	klo: 14:00
Päivällinen	klo: 16:00
Ilta-pala	klo: 19:30 -20:30
Yöpala	Aina tarvittaessa

Huolehdimme, ettei yöpaasto ylitä yli 10 tuntia. Ruokailuajamme ovat liukuvia sekä asiakkaiden yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia. Otamme asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet

huomioon yksilöllisesti. Ruokailuajkojen välillä asiakkaillamme on mahdollisuus saada välipalaa. Kaikilla aterioilla on tarjolla juotavaa. Erityisesti kesäaikana tarjoilemme juomaa myös ruokailujen välillä. Lisäksi hellekausille on tarkempi ohjeistus nesteensaannista.

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

Arvioimme asiakkaiden ravitsemustilaa painon seurannalla sekä RAI- ja MNA-arvioinneilla. Paino mitataan vähintään kerran kuukaudessa. Jos asiakkaalla on ravitsemusongelmia, paino mitataan useammin. RAI- ja MNA-arvioinnit tehdään uudelle asiakkaalle hoidon alussa ja toistetaan puolivuositain tai tarvittaessa useammin. Jos painoindeksi on alhainen tai asiakkaalla on vajaa- tai virheravitsemusta, tarkistamme ruokavalion ja lisäämme asiakkaan energian ja ravintoaineiden saantia. Jos nesteensaannissa on ongelmia tai asiakkaalla on liian vähäisen juomisen merkkejä, seuraamme asiakkaan nesteen saantia.

Ruokahuollon omaevalvontasuunnitelma on päivitetetään kerran vuodessa ja aina kun toimintaan tulee muutoksia.

## 7.5. Suun terveys

---

Puhtaat hampaat ja proteesit ovat keino välttää sairauksia. Tavoitteenamme on asiakkaidemme puhtas ja kivuton suu. Asiakas puhdistaa päivittäin suunsa ja hampaansa/hammasproteesinsa itse tai työntekijän avustamana. Kirjaamme asiakkaan suunhoidon yksilölliset tarpeet hänen palvelun toteuttamissuunnitelmaansa. Ohjaamme asiakasta oikeiden välineiden hankkimisessa.

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

Kiireellisissä asioissa otamme yhteyttä Haukiputaan hammashoitoon

## 7.6. Saattohoito

---

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

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

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

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

Kannustamme läheisiä olemaan läsnä ja halutessaan osallistumaan saattohoitoon. Läheisellä on mahdollisuus yöpyä asiakkaan asunnossa.

Yksikössä on toimintaohjeet kuoleman toteamisesta. Työntekijät on perehdytetty ohjeisiin.

### 7.7. Hygieniäkäytännöt

---

Seuraamme asiakkaiden yleiskuntoa, ravitsemustilaa ja mielialaa, koska nämä vaikuttavat heidän kykyynsä puolustautua infektioilta. Työntekijät huolehtivat henkilökohtaisesta hygieniastaan ja terveydestään. Asianmukainen pukeutuminen, jalkineiden, suojaesiliinojen, käsineiden käyttö sekä riittävä käsihygienia ovat tärkeitä. Käsihygienian lisäksi hygieniaan kuuluu aseptisen työjärjestyksen noudattaminen.

Tavanomaiset varotoimien tavoitteena on katkaista mikrobien tartuntatiet. Tavanomaisiin varotoimiin kuuluvat muun muassa käsihygienia, oikea suojainten käyttö ja eritetahradesinfektio. Esperin hygieniasuunnitelma on saatavilla intranetissä.

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

### 7.8. Puhtaanapito

---

Puhtaanapito sisältää siivouksen ja pyykkihuollon.

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

Puhtaanapidon ohjeistukset ovat osa työntekijöiden perehdytystä.

Siivous on järjestetty seuraavasti. Lassila&Tikanoja huolehtii siivouspalvelusta

Yksikön liinavaatepyykkihuollosta vastaa ulkoinen palveluntuottaja tai liinavaatehuolto tehdään yksikössä. Asiakkaiden vaatepyykki pestään yksikössä.

Pyykkihuolto on järjestetty seuraavasti: Liinavaatehuolto Pattijoenpesula. Asukkaiden vaatteet keittiö ja pyykkihuolto(omapalvelu)



## 7.9. Monialainen yhteistyö

---

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

Yhteistyökumppaneitamme ovat: Palveluohjaus(pohde) Terveyskeskuksen lääkäri- ja hammashuoltopalvelut. Kotas kotisairaanhoidopalvelut. Eri yritysten tuottamat fysioterapeuttien palvelut. Jalkahoitopalvelut, kulttuuripalvelut(artistin säännöllinen vierailu).

Käytämme Pohteen kanssa samaa Life Care asiakastietojärjestelmää, lisäksi Domacarejärjestelmää päivittäisiin asukas kirjauksiin. Molemmista järjestelmistä löytyvät ajantasaiset lääkärin tekstit ja lääkelistat tasukaille.

Sairaanhoidtaja, tiimivastaava ja yksikönpäällikkö voi viestiä Life Care: n tai puhelimen välityksellä lääkärille akuuteissa asiakas asioissa. Lähihoitajat saavat myös puhelimella yhteyden oma- tai konsulttilääkəriin tarvittaessa. Yhteydenotot palveluntilaajaan tehdään varmennetulla sähköpostilla

Yhteistyö ja tiedonkulku järjestyy pääasiassa puhelinkeskusteluiin, hoitoneuvotteluissa sekä suojatulla sähköpostilla.

## 8. Asiakasturvallisuus

---

### “Emme tingi turvallisuudesta.”

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

### 8.1. Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys

---

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

Teemme yhteistyötä Esperin määrittelemän turvallisuusalan yrityksen kanssa, joka tekee Esperin yksikön pelastussuunnitelman. Yksikön vastuuhenkilö päivittää sitä vuoden välein tai tarvittaessa toiminnan tai vastuuhenkilön muuttuessa. Poistumisturvallisuusselvityksen uusiin kohteisiin tekee kiinteistötiimi. Päivityksistä vastaa yksikön vastuuhenkilö. Poistumisturvallisuusselvitys päivitetään kolmen vuoden välein tai tarvittaessa. Poistumisturvallisuuskäytännöt käydään läpi turvallisuuskävelyssä vuosittain.

Palotarkastus on toteutunut: 19.11.2020

## 8.2. Turvallisuuskoulutukset

---

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

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

Alkusammutusharjoitus on järjestetty: 10.2.2020

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

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

## 8.3. Lääkinnälliset laitteet ja tarvikkeet

---

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

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

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

Laitevastaavan tehtäviin kuuluu:

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

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

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

## 9. Henkilöstö

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



Yksikössä työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu sekä suositusten ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta. Henkilöstömitoitus on 0.65 työntekijää / asiakas.

Yksikön vastuuhenkilö on koulutukseltaan: Geronomi

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

Henkilöstömäärä suhteutetaan aina asiakasmäärään ja heidän toimintakykynsä.

Yksikkömme henkilöstörakenne ja määrä suhteessa täyteen yksikköön:

sairaanhoitaja	1	keittiöemäntä	1
lähihoitaja	18	keittiötyöntekijä	1
hoiva-avustaja	0	fysioterapeutti	0
geronomi	1	Lähihoitaja oppisop.	1

Lisäksi yksikössämme voi olla opiskelijoita työssäoppimisjaksolla.

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

Henkilöstömäärä suhteutetaan aina paikalla olevaan asiakasmäärään ja heidän toimintakykynsä. Pyrimme ennakoivaan henkilöstösuunnitteluun ja varmistamaan toimintalähtöisen

työvuorosunnittelun avulla riittävän henkilöstömäärän aina kulloinkin. Seuraamme henkilöstömitoitusta jatkuvasti.

## 9.2. Sijaisten käytön periaatteet

---

Sijaisia käytetään ennakolla tiedossa oleviin ja äkillisiin poissaoloihin.

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

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

## 9.3. Henkilöstön rekrytointi

---

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

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

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

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

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

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

## 9.4. Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

---

Perehdytämme uudet työntekijät, opiskelijat ja keikkalaiset Esperin oman perehdyttämisohjelman mukaisesti, jonka kuvaus löytyy Esperin intranetistä. Käytämme Esperin perehdytyskorttia työntekijöiden perehdyttämisessä. Hyödynnämme perehdytyksessä Esko-verkko-oppimisympäristöä, jonka sisältö on ajasta ja paikasta riippumatonta.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa veloitetaan työntekijöitä ylläpitämään ammatillista osaamistaan ja työnantajia mahdollistamaan työntekijöiden täydennyskoulutus. Yksikön vastuuhenkilö kartoittaa työntekijöiden koulutustarpeita, esimerkiksi työntekijöiden kanssa käytyjen kehityskeskustelujen pohjalta ja asiakastarpeista. Työntekijöiden käytyt koulutukset kirjataan Mepco-henkilötietojärjestelmään. Esperissä on konsernitasoinen koulutussuunnitelma, joka on julkaistu Esperin intranetissä.

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

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

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

Sekä lisäksi Esko –verkko-oppimisympäristön pakolliset koulutukset:

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

## 9.5. Työhyvinvointi ja työsuojelu

---

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

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

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

**Työsuojelu.** Esperillä on yksi yhteinen työsuojelutoimikunta. Esperin työsuojelutoimikunta työskentelee aktiivisesti henkilöstön terveyden, hyvinvoinnin, työkyvyn ja turvallisuuden parantamiseksi. Työsuojeluvaltuutettujen alueita on yhteensä kuusi ja kullakin alueella on oma työsuojeluvaltuutettu, joka edustaa alueensa työntekijöitä työsuojelutoimikunnassa.

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

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

## 10. Toimitilat ja teknologiset ratkaisut

### 10.1. Toimitilat



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

Kuvaus asiakkaan omassa käytössään olevasta tilasta:

Hoivakoti Santaholmassa on 30 tehostetun asumispalvelun paikkaa. Asukashuoneet sijaitsevat kahden käytävän varrella, jossa asukkaat voivat vapaasti kulkea. Jokaisella asukkaalla on oma huone, jossa on kiinteät vaatekaapit, wc - ja suihkutila. Asukas saa sisustaa omanhuoneensa näköisekseen. Asukkaan huone lukitaan, jos asukas lähtee yksiköstä pidemmäksi aikaa pois, eikä tilaa käytetä muuhun tarkoitukseen poissaolon aikana.

Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista:

Yksikössä asukkaiden käytössä on kaksi olohuonetta sekä yksi päiväsal, jossa järjestetään ruokailut. Lisäksi on yhteiset saunatilat.

Kuvaus piha-alueesta:

Santaholman hoivakoti sijaitsee kauniilla paikalla jokisuiston rannassa. Meillä on turvallinen aidattu ulkoilupiha kasvimaineen, jossa asukkaat voivat viettää aikaa.

Asiakkaiden turvallisuuden ja yksityisyyden takaamiseksi ulko-ovet ovat lukittuina.

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

## 10.2. Teknologiset ratkaisut

---

Yksikössämme on käytössä seuraavia teknologisia ratkaisuja turvallisuuden lisäämiseksi:

Hälytysrannekkeet, ja hälytysmatto. Molemmista tulevat hälytykset näkyvät hoitajien mobiili sovelluksessa.

Perehdytämme työntekijän yksikön turva- ja kutsulaitteiden käyttöön.

Yksikön vastuhenkilö vastaa yksikön turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta.

Laitetoimittaja ja yhteystiedot:

sähköposti: palvelukeskus@loihde.com

Varmistamme turva- ja kutsulaitteiden toimivuuden seuraavilla tavoilla:

Tarkastamme viikottain.

## 10.3. Terveysturvallisuuden mukainen toiminta

---

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

Esperille on laadittu terveysturvallisuuden mukainen omavalvontasuunnitelma 12.5.2023.



## 11. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

### 11.1. Asiakastyön kirjaaminen

---

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

Käytössämme on asiakastietojärjestelmä: Domacare ja Lifecare

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

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

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

### 11.2. Asiakastietojen käsittely

---

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

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

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

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

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

### 11.3. Tietosuoja ja tietoturva

---

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

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

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

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

Yksikölle on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva tietosuojaseloste. Esperissä on tehty konsernitasoinen tieto- ja kyberturvapolitiikka, jonka yleinen osa löytyy Esperin intranetistä. Tämä on päivitetty 13.6.2024.

Esperin varsinainen tietoturvasuunnitelma on päivitetty 1.7.2024, se ei ole julkinen.

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

### **Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**

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

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

## 12. Kehittämissuunnitelma

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

### Toiminnassamme todetut kehittämistarpeet

	Kehittämistarve	Toimenpiteet	Vastuuhenkilö
Hyvä hoiva (RAI, poikkeamat, palaute, riskiarvioinnit, vuosikysely)	Omahoitajuus	Työntekijöiden vastuuttaminen	Tiimivetäjät ja yksikönpäällikkö
Hyvä elämä (asiakastyytyväisyys-kysely, RAI, poikkeamat, palaute, vuosikysely)	Omaisysteistyö	Omahoitajan ja yksikönpäällikön ja tiimivetäjien säännöllinen yhteydenpito omaisiin. Seuranta yhteydenpidosta.	Koko henkilökunta
Hyvä työ (henkilöstötyytyväisyyskysely, turvallisuuskulttuurimittaus, poikkeamat, riskiarvioinnit, vuosikysely)	Henkilökunnan vaihtuvuus	Kannustava ja positiivinen ilmapiiri, hyvä perehdytys ja työntekijän palkitseminen.	Tiimivetäjät ja yksikönpäällikkö
Hyvä talous (asiakaspaikkamäärä, hankinnat, vuokratyövoima)	Pidetää jatkossakin yllä hyvää hoitotyön laatua, kuten tähän asti	Hyvä omavalvonta ja kehittämistarpeiden huomiointi, suunnittelu ja toteutus	Koko henkilökunta.

## 13. Omavalvontasuunnitelman seuranta

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yksikön vastuhenkilö.**

Paikka ja päiväys: Haukipudas 07.01.2024

Allekirjoitus:



---

Juhani Luomala