



LÄHEISEN OPAS

LÄHEISEN OPAS



Pidämme huolta läheisestäsi

Toivotamme läheisesi lämpimästi tervetulleeksi asukkaaksemme ja osaksi kotiamme. Asukkaan tarpeet ja toiveet ovat toimintamme keskiössä ja haluamme tarjota hänelle lämminhenkisen kodin, jossa hän viihtyy ja nauttii onnellisesta elämästä.

Hyvä elämä tehdään yhteistyössä asukkaalle tärkeiden ihmisten kanssa ja tässä oppaassa kerromme, miten huolehdimme läheisesi hyvinvoinnista ja kuinka pidämme sinut mukana ja ajan tasalla kodin arjessa.

Sisällys

Pidämme huolta läheisestäsi	3
Tarpeiden mukainen palvelu ja asuminen	3
Lähtökohtana asukas	3
Turvallisuus	4
Omavalvonta	4
Lääkehoito	4
Osaava henkilöstö	4
Terveydenhuolto	4
Ateriapalvelut	5
Tuet ja etuudet	5
Muuttajan muistilista	5
Kustannukset	6
Kodin ohjelma	6
Asukaskokous	6
Vierailukäytäntömme	6
Yhteistyö läheisten kanssa	7
Hoito- ja hoivatahto	8
Palaute	8
Asiakastytyväisyyskysely	8
Pian tavataan!	9



Uuteen kotiin ja ympäristöön muuttaminen on aina iso muutos. Haluamme auttaa läheisesi asettumaan taloksi turvallisin mielin olemalla hänen tukena kotiutumisen lähtien. Läheisen tuki on myös tärkeässä roolissa. Avoin keskustelu läheisesi, sinun ja henkilökuntamme välillä helpottavat uutta muutostilannetta.

Läheisesi hyvinvoinnista huolehtii moniammatillinen henkilökuntamme. Laadimme yhdessä sinun ja läheisesi kanssa hänelle henkilökohtaisen palvelun toteuttamissuunnitelman arjen tueksi. Henkilökuntamme pitää huolta läheisesi arjesta, jossa hän voi elää turvallisesti, omannäköistä ja onnellista elämää. Lupaamme kunnioittaa läheisesi oikeuksia, itsenäisyyttä sekä aitoutta.

Jos mieltäsi askarruttaa jokin asia, kysy rohkeasti! Autamme sinua ja lähimmäistäsi ilomielin.

Tarpeiden mukainen palvelu ja asuminen

Toivomme asukkaan osallistuvan hänen läheisensä kanssa yhdessä yksilöllisen palvelun toteuttamissuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen. Suunnitelma tehdään kuukausi asumispalvelun aloittamisen jälkeen ja se päivitetään vähintään kaksi kertaa vuodessa sekä aina asukkaan tarpeiden ja toimintakyvyn muuttuessa. Tuemme asukasta aina hänen senhetkisten toiveidensa pohjalta, sillä asukkaalla on aina itsemääräämisoikeus omaan elämäänsä.

Aina asukas ei kykene kertomaan itselleen tärkeistä asioista, toiveista tai odotuksista elämäänsä koskien. Tällöin läheiset ovat tärkeässä roolissa ja voivat auttaa hoitajiamme tunnistamaan niitä tekijöitä, joilla asukkaan oman elämän tarpeet ja mieltymykset voidaan huomioida parhaiten.

Lähtökohtana asukas

Asukkaan tuen ja avun tarpeen arviointia tehdään asukkaan ja läheisen kanssa yhteistyössä sekä käytämällä erilaisia alalla yleisesti hyväksytyjä mittareita. Mittareiden kautta saatavaa tietoa hyödynnetään asukkaan toteuttamissuunnitelman laadinnan sekä tilanteen seurannan ja arvioinnin apuvälineenä.

- Ikäihmisten toimintakykyä arvioidaan vanhuspalvelulain mukaisella RAI-toimintakykymittarilla.
- Vammaispalvelun asukkaiden toimintakykyä arvioidaan esimerkiksi RAI- ja FIM-toimintakykymittareilla.
- Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien toimintakykyä arvioidaan esimerkiksi RAI- ja TUVA® -mittareilla.

Turvallisuus

Toimintaamme ohjaava periaate on "Emme tingi turvallisuudesta". Sisustus- ja kalusteratkaisuissa lähtökohtana on turvallisuus ja esteettömyys. Lisäksi monissa kodeissamme käytämme erilaisia hälytyslaitteita sekä kameravalvontaa turvallisuuden lisäämiseksi. Työntekijämme on koulutettu toimimaan palo- ja ensiaputilanteissa.

Ikäihmisten turvallisuuden ja yksityisyyden takaamiseksi ulko- ja palo-ovet ovat lukittuina, ja asukkaiden omat huoneet ovat lukitsemattomia. Asukashuoneen oven voi lukita vain silloin, kun asukas on kykenevä avaamaan lukon itse. Asukkaiden yksityisyyden toiveet otetaan huomioon ja niitä kunnioitetaan kaikin tavoin.

Erityisryhmien palveluissa, kuten mielenterveys- ja päihdekuntoutujien sekä vammaispalveluiden kodeissamme asukas saa itse päättää pitääkö huoneensa oven lukossa vai ei. Asukashuoneissa ei sallita teräseiden säilyttämistä.

Turvallisuus on toimintamme perusta.

tekemissä hoitoa koskevista linjauksista. Lääkehoitoa koskevat huolen aiheet on hyvä ottaa puheeksi asukkaan omahoitajan kanssa, mutta turvallisuussyistä asukkaat läheiset eivät voi tuoda lääkkeitä koteihimme.

Osaava henkilöstö

Meillä työskentelee ammattitaitoinen henkilöstö. Lääkehoidosta vastaavat lääkeluvalliset henkilöt. Kotiemme henkilöstöllä on useita ammattinimikkeitä (muun muassa lähihoitajia, sairaanhoitajia, sosionomeja, hoiva-avustajia sekä geronomeja), sillä pidämme tärkeänä sitä, että kodeissamme on monenlaista osaamista.

Jokaiselle asukkaalle nimetään omahoitaja tai -ohjaaja, joka perehtyy asukkaan hoitoon ja huolenpitoon. Ympäri vuorokautisen asumispalvelun asukkaan omahoitaja tai -ohjaaja vastaa ensisijaisesti yhteydenpidosta asukkaan läheisen kanssa.

Huolehdimme henkilöstömme lakisääteisistä koulutuksista ja täydennyskoulutuksista sekä tarjoamme osaamisen kehittämisen mahdollisuuksia eri osa-alueilla.



Terveydenhuolto

Lääkäripalveluiden maksullisuus tai maksuttomuus on määritelty hyvinvointialueen kanssa tehdyssä sopimuksessa. Erityisryhmien palveluissa lääkäripalvelut eivät yleensä sisälly palvelun kokonaiskustannuksiin. Lähtökohtaisesti perusterveydenhuollon järjestää oman hyvinvointialueen terveyspalvelu. Asukkaalla on kuitenkin oikeus valita, mitä tai keitä hän haluaa käyttävä terveydenhuollon tarpeisiinsa. Mikäli asukas haluaa käyttää haluamaansa yksityislääkärinä, on tämä mahdollista omakustanteisesti.

Ateriapalvelut

Noudatamme ateriapalveluiden tarjoamisessa uusimpia ravitsemussuosituksia, kuten valtion ravitsemusneuvottelukunnan ja Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) suosituksia.

Ateriatoiveet ovat yksilöllisiä. Tarjoamme erilaisia annoskokoja ja jokainen asukas saa halutessaan ruokaa myös lisää, kun kova nälkä yllättää. Yöpalaa on tarjolla halukkaille, ja huomioimme asukkaan mieliruuat sekä juhlapäivät.

Tuemme asukasta terveellisten ruokavaihtoehtojen valinnassa. Tarvittaessa voimme yhteistyössä lääkärin kanssa auttaa asukasta myös ruokailututumuksissa, mutta viimekädessä päätös ravitsemuksesta on aina asukkaalla itsellään.

Puhtaus

Kodeissamme siivotaan useamman kerran viikossa. Pääosin siivouksesta huolehtivat ulkoiset kumppanimme - siivousalan ammattilaiset. Akuitissa siivoustarpeessa, kuten asukkaan vesilasien kaatuessa, oma henkilöstömme siistii jäljen, jotta kotiympäristö pysyy siistinä ja turvallisena.

Kannustamme asukasta osallistumaan oman voimien ja toimintakyvyn mukaisesti arjen toimintoihin. Toimintakykyä ylläpitääkseen asukkaalle on mahdollisuus osallistua esimerkiksi sängyn petaamiseen, pyykkien viikkaamiseen ja oman huoneen pölyjen pyyhkimiseen.

Tuet ja etuudet

Yhteiskunnan tarjoamat tuet ja vähennykset kannattaa hyödyntää. Palveluasumiseen ja muuhun hyvinvointialueen järjestämisvastuulla olevaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluun on mahdollista saada erilaisia yhteiskunnan tukia.

Tuen suuruus määräytyy hoivan tarpeen ja tuensaajan taloudellisen aseman perusteella. [Kotitalousvähennys](#) ja [Kelan](#) tuet käyvät yhteisölliseen asumiseen, jossa henkilökunta on paikan päällä vain päivisin. Palvelusetelien osalta hyvinvointialue on erikseen määritellyt, mihin palveluihin palveluseteli on käytössä.

Muuttajan muistilista

Muuttoilmoituksen teko

- Osoite kannattaa muuttaa siihen osoitteeseen, josta asukkaan laskut maksetaan.
- Heti muuttopäivän varmistuessa, kannattaa muuttoilmoitus tehdä Digi- ja väestötietovirastolle sekä Postille samanaikaisesti verkkopalvelussa.

Vakuutus

- Asukkaan tulee ottaa huoneeseen kohdistuvaa irtaimistoa korvaava kotivakuutus, joka sisältää myös riittävän vastuuvakuutuksen. Oman henkilökohtaisen omaisuuden varalta on merkittävää olla riittävä vakuutusturva, erityisesti normaalia arvokkaamman omaisuuden kohdalla.

Muuttoavun varaus

- On tärkeää muistaa, että muutosta huolehtii asukas itse läheisensä kanssa. Henkilökuntamme on vastassa muuttopäivänä, mutta muuttokuorman purkamiseen on hyvä varata apua.

Oman huoneen sisustus

- Asukas saa sisustaa huoneen omilla esineillään, koska omannäköinen huone lisää viihtyisyyttä ja tuttuuden tunnetta.
- Sisustamisessa tulee kuitenkin huomioida turvallisuustekijät. Erityisesti huonompikuntoisten asukkaiden kohdalla tulee pyrkiä välttämään huonekaluja, jotka ovat edessä tai esteenä, jolloin riskinä voi olla asukkaan kaatuminen tai kompastuminen.

Omat henkilökohtaiset tavarat

- Vaatteet ja muut henkilökohtaiset esineet on hyvä nimikoida jo ennen muuttoa, jotta tavaroiden sekaannukselta välttytään. Asukkaan kaikkia vaatteita säilytetään hänen omassa huoneessa, sillä tarjolla ei ole erillistä säilytystilaa.

Elektroniikka

- Asukas saa tuoda huoneeseensa oman television, radion ja puhelimen sekä muuta kodin viihdeelektroniikkaa.

Tärkeää pakata mukaan

- Asukkaan omat apuvälineet kuten rollaattori, kävelykeppi tai pyörätuoli.
- KELA-kortti ja muut asukkaan tarvitsemat kortit.
- Lääkkeet ja asukkaan käytössä olevat reseptit toimitetaan kodin henkilökunnalle muuton yhteydessä.

Kustannukset

Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa hinta muodostuu hoidosta ja hoivasta, asuinhuoneen vuokrasta ja aterioista, aktiviteeteista ja kuntouttavasta toiminnasta.

Yhteisöllisessä asumisessa kustannukset koostuvat vuokrasta sekä sähkö- ja vesimaksusta. Kustannuksia saattaa syntyä myös niin sanotusta ylläpitomaksusta tai hygieniamaksusta. Näitä ovat esimerkiksi wc-paperit, kertakäyttöhanskat ja muut pienet hygienian ylläpitoon liittyvät tavarat.

Kodeissamme asumiskustannukset vastaavat paikkakunnan yleistä vuokratasoa. Asukkaan palvelusopimuksessa on eriteltyä palvelun sisältö ja kustannukset. Hyvinvointialue maksaa suurimman osan asukkaidemme palveluista ja on omissa sopimuksissaan määritellyt sen, mitä palveluun kulloinkin kuuluu.

Palveluumme eivät kuulu

- Kotivakuutus.
- Lääkkeet ja aikuisten hygieniasuojat.
- Vaatteet, omat ostokset ja vapaa-ajan reissut. Myös osa retkistä saattaa olla maksullisia.
- Henkilökohtaiset apuvälineet. Apuvälineet saa pääsääntöisesti kaupungin apuvälinepalveluista.
- Suosittelemme, ettei asukas tuo arvokasta omaisuutta, eikä suuria käteisvaroja, koska emme voi taata omaisuuden turvallista säilyttämistä asukkaan huoneessa tai tarjota erillisiä säilytystiloja arvotavaroille.

Palvelun päättyminen ja palvelun irtisanominen

Asumispalvelun päättämiseen ja irtisanomiseen liittyvät yksityiskohdat on kirjattu asukkaan vuokrasopimukseen. Sopimuksessa on myös tieto siitä, milloin asukashuone tulee tyhjentää ja millä tavalla mahdollinen ennakovuokra palautetaan.

Mikäli palvelu päättyy ennen aikaisesti, toiveenamme olisi käydä palautekeskustelu asukkaan ja hänen läheisensä kanssa palvelun päättymisestä.

Kodin ohjelma

Kodin päiväohjelma on nähtävissä kodin ilmoitustaululla. Päiväohjelmasta käyvät ilmi ruokailuajat, mitä ohjelmaa kullekin päivälle on suunniteltu tai millaisia retkiä ja esiintyjä on tiedossa. Retket ja erilaiset kotien tapahtumat, kuten kesä- ja joulujuhlat ovat asukkaillemme erittäin tärkeitä ja läheiset ovat aina tervetulleita osallistumaan kodin toimintaan esimerkiksi aktiviteettien järjestämisessä ja asukkaiden avustamisessa. Otamme mielellämme vastaan erilaisia esiintyjä ja muiden aktiviteettien järjestäjiä.

Asukaskokous

Kodeissamme kaikki halukkaat asukkaat ovat tervetulleita osallistumaan säännöllisesti järjestettäviin asukaskokouksiin. Näissä kokouksissa asukkaat henkilöstön tukemina suunnittelevat kodin elämää ja sen toimintaa.

Vierailukäytäntömme

Asukkaidemme läheiset ovat tervetulleita vierailulle kodeissamme klo 7-21 välisenä aikana. Eriytilanteissa voimme sopia myös muita ajankohtia ja saattohoidon aikana kodeissamme voi myös yöpyä.

Asukkailla on päivän mittaan monia yhteisiä hetkiä. Luonnollisesti asukkaalla on myös oma rytminsä, jolloin hän esimerkiksi herää tai haluaa mennä nukkumaan. Me kunnioitamme jokaisen asukkaamme omaa elämänrytmiä ja toivomme samaa muiltakin asukkaan elämään osallistuvilta.

Poikkeustilanteissa, kuten epidemian puhjetessa, kodeissamme on käytössä poikkeusolojen toimintaohjeet. Poikkeusolojen aikana myös vierailuja voidaan joutua rajoittamaan esimerkiksi viranomaisten tai hyvinvointialueen sitä vaatiessa. Ilmoitamme läheisille vierailukäytäntöjemme muutoksista aina ensi tilassa.

Yhteistyö läheisten kanssa

Kirjaamme asukkaan lähiomaisen tiedot asiakasjärjestelmäämme. Ensitaapaamisessa läheisen kanssa sovimme siitä, miten pidämme yhteyttä asukkaamme asioissa.

Pidämme säännöllisesti yhteyttä asukkaittemme läheisiin:

- Alkukeskustelussa käydään läpi, kenet kirjataan asukkaan yhteyshenkilöihin. Lisäksi keskustelussa käydään läpi, onko läheinen saanut valtuutuksen asukkaan asioiden hoitamiseksi, kuten edunvalvontavaltuutuksen.
- Soitamme kiireellisissä voimien muutoksissa asukkaan yhteyshenkilölle.
- Tarjoamme ikäihmisten ja vammaispalveluiden asukkaiden läheisten käyttöön OmaEsperi-läheisviestintätyökalun, jota kautta kerromme kuulumisia asukkaan elämästä, kodin toiminnasta ja yhtiön kehityksestä. Työkalun avulla voi myös viestitellä turvallisesti kodin henkilöstön kanssa. Emme viesti läheisviestintätyökalun kautta terveydentilaan liittyviä tietoja läheiselle. Läheisviestintätyökalun käyttöönotto vaatii toimivan sähköpostiosoitteen.
- Mikäli läheisellä ei ole OmaEsperi käytössä, käytämme tekstiviestiä tai sähköpostia kertoaksemme kodin kaikkia asukkaita koskevasta merkittävästä asiasta tai asukkaan omista toiveista esimerkiksi hankintojen suhteen.
- Verkkosivuilla Kodin kuulumisissa tai kodin sosiaalisessa mediassa kerromme ajankohtaisista, mukavista tapahtumista kodissa.
- Läheisten illassa keskustellaan kodin toiminnasta, tapahtumista sekä kehittämistarpeista. Läheisten iltoja järjestetään vähintään kahdesti vuodessa ja tapahtumaan on mahdollista osallistua myös etäyhteyksien kautta.
- Läheinen puolestaan voi aina olla yhteydessä hoitohenkilökuntaan haluamallansa tavalla.

Tiedonsaantioikeus

Asukkaan läheinen saa aina halutessaan tietoa läheisensä päivän kulusta, yleisvoimista ja tekemisistä. Esimerkiksi OmaEsperi-läheisviestintätyökalu on tähän kätevä keino. Sovelluksen avulla läheinen saa viestejä asukkaan kuulumisista turvallisesti.

Lisäksi kirjaamme päivittäin asukkaan vointiin ja päivän kulkuun liittyviä asioita sähköiseen asiakastietojärjestelmäämme, jonka rekisterinpitäjänä toimii asukkaan hyvinvointialue. Itse maksavien



asukkaiden osalta rekisterinpitäjänä toimii Esperri. Jos asukkaan läheinen haluaa nähdä asiakkaan hoitotyön kirjauksia esimerkiksi hoitopäätöstä varten, tulee hänen osoittaa pyyntönsä läheisen hyvinvointialueelle. Itse maksavien asiakkaiden osalta pyyntö osoitetaan tietosuoja@esperri.fi osoitteeseen.

Ilman asukkaan antamaa lupaa tai valtakirjaa, taikka viranomaisen antamaa edunvalvontamääräystä emme voi luovuttaa asukkaan terveystietoja, kuten lääkitykseen tai sairauksiin liittyviä tietoja kenellekään, jolla ei ole valtuutusta saada tietoja.

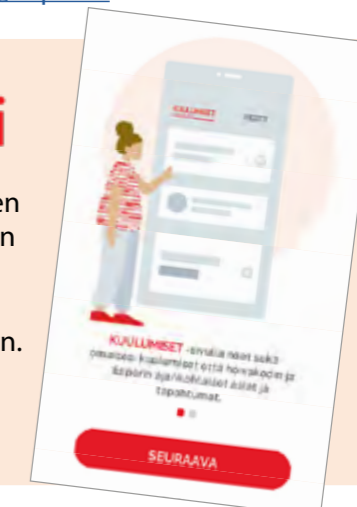
Edunvalvontavaltuutetun tiedonsaantioikeus

Vaihtoehtoisesti myös palvelun maksava taho, kuten hyvinvointialue tai kaupunki on voinut määritellä läheisen tiedonsaantioikeuden. Moni läheinen on saanut valtuutuksen asukkaan asioiden hoitamiseksi, kuten edunvalvontavaltuutuksen, joka on ennakoon annettava valtuutus siitä, miten ja kuka asioita hoitaa siinä tilanteessa, kun henkilö ei itse ole enää siihen kykenevä.

Läheisten on huomioitava, että taloudellisten asioiden hoitamiseksi annettu edunvalvontamääräys ei oikeuta muiden kuin taloudellisten tietojen luovuttamiseen. Lisätietoja saat lähettämällä sähköpostia osoitteeseen: tietosuoja@esperri.fi.



Tarjoamme ikäihmisten ja vammaispalveluiden asukkaiden läheisten käyttöön OmaEsperi-läheisviestintätyökalun.



Hoito- ja hoivatahto

Hoivatahto on kirjallinen tahto sen varalta, että ihminen ei korkean iän, sairauden tai muun syyn vuoksi pysty enää ilmaisemaan mielipidettään liittyen hoivaan joko kotona tai esimerkiksi hoivakodissa. Hoivatahdolla ilmaistaan, millaista elämää haluaa viettää.

Hoitotahdolla asukas voi sitovasti ilmaista suostuksensa hoitotoimenpiteeseen tai kieltäytymisen siitä. Hoitotahto on asukkaan omaa hoitoa koskeva tahto ennakkoon siltä varalta, ettei sitä myöhemmin sairauden tai muun syyn vuoksi pysty itse ilmaisemaan. Hoitotahto tulee toimittaa terveydenhuoltoon, ei asumispalveluyksikköön.

Asukkaamme päättävät itse, miten haluavat itseään hoidettavan ja heillä on myös lupa muuttaa mieltään. Hoito- ja hoivatahdossa asukas ilmaisee sen, miten asukas toivoo hoitonsa ja hoivansa järjestettävän. Hoito- ja hoivatahto on hyvä tehdä viimeistään hoivakotiin muuton yhteydessä.

Hoiva- ja hoitotahdon voi tehdä Omakanta-järjestelmään (www.kanta.fi) tai se voi olla vapaamuotoinen kirjoitelma, joka liitetään asukkaan tietoihin asiakastietojärjestelmäämme. Tarjoamme myös valmiin pohjan, jota voi pyytää tarvittaessa yksiköstä.

Palaute

Palaute on arvokas lahja, joka auttaa meitä jatkuvasti kehittämään toimintaamme paremmaksi. Tyytyväisyyden mittaaminen on meille tärkeä osa prosessia, ja se koskee kaikkia sidosryhmiämme: asukkaitamme, heidän läheisiään sekä muita yhteistyökumppaneitamme. Haluamme kuulla sekä ruusut että risut, ja siksi tarjoamme monia eri tapoja palautteenantoon.

Voit jakaa palautteesi meille suullisesti tai kirjallisesti, täyttämällä erillisen palautelomakkeen tai nimettömästi verkkosivujemme kautta. Esperillä on laatusertifiointi ja kirjaamme kaikki palautteet erilliseen järjestelmään, jonka kautta käsittelemme palautteet huolellisesti.

Mikäli epäilet väärinkäytöstä tai epäeettistä toimintaa, voit ilmoittaa siitä luottamuksellisesti Whistleblowing-kanavan kautta. Tätä ilmoituskanavaa hallinnoi ulkopuolinen yhteistyökumppanimme, WhistleB, Whistleblowing Centre. Järjestelmä ei ole yhteydessä Esperin IT-järjestelmiin eikä se jäljitä tunnistetietoja kuten IP-osoitteita. Ilmoituksen voi



jättää verkkosivujemme kautta osoitteessa: www.esperi.fi/tietoa-meista/ilmoita-epakohdasta

Tyytyväisyyskysely

Toteutamme säännöllisesti tyytyväisyyskyselyitä niin asukkaille kuin heidän läheisilleen. Keräämämme palautteen avulla tiedämme missä olemme onnistuneet ja mitä meidän tulisi kehittää.

Asukastyytyväisyyden mittaaminen toteutetaan 1-2 kertaa vuodessa Roidu-sovelluksessa. Asukas voi antaa palautteen joko itse tai hoitajan tai läheisen avustamana. Kyselyn vastausten keskiarvo julkaistaan yksiköiden kotisivuilla kohdassa "Asukastyytyväisyys".

Läheisten on mahdollista antaa palautetta ympäri vuoden. Palautteen anto käy kätevästi omalla puhelimella skannaamalla kodin ilmoitustaululta kyselyn QR-koodin. Lisäksi lähetämme läheisille syksyisin tekstiviestikyselyn, jossa läheinen voi jakaa kokemuksistaan.



On ilo kohdata sinut!

Odotamme jo innolla läheisesi saapumista meille. Mikäli sinulla heräsi oppaastamme kysymyksiä, olethan rohkeasti yhteydessä meihin. Vastaamme sinun ja läheisesi lisäkysymyksiin miellämme.

Kysy lisää asiakasneuvonnastamme info@esperi.fi tai ota yhteyttä suoraan Esperin Kodin esihenkilöön. Kaikki kotimme löydät osoitteesta www.esperi.fi.



Esperi Care Oy

Mannerheimintie 164

PL11, 00301 Helsinki

Puh. 010 4088 000

esperi.fi