



Esperi Koti Pansio Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelma

15.5.2024

Sisällysluettelo

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot	4
1.1. Alihankintana ostettujen palveluiden laadun varmistaminen.....	5
2. Omavalvontasuunnitelma ja sen laatiminen	5
3. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	6
3.1. Strategia	6
3.2. Mielenterveys- ja päihdepalvelujen toiminta-ajatus.....	7
3.3. Arvot ja toimintaperiaatteet.....	8
4. Johtamisjärjestelmä	9
4.1. Viikkoraportti	9
5. Riskien hallinta	10
5.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja työnjako	10
5.2. Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet	11
5.3. Vakavat poikkeamat.....	11
5.4. Toimintaympäristön riskikartoitus	12
5.5. Työntekijän ilmoitusvelvollisuus (valvontalaki 29 § ja 30 §)	15
5.6. Työn vaarojen ja riskien arviointi (STM)	16
5.7. Väärinkäyttöön tai epäeettiseen toimintaan kohdistuvan epäilyn ilmoittaminen (Whistleblowing).....	16
5.8. Valmiussuunnitelma	17
5.9. Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit	17
6. Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva	18
6.1. Toimintakyvyn ja avuntarpeen arviointi.....	18
6.2. Palvelun toteuttamissuunnitelma	18
6.3. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	19
6.4. Asiakasvarojen hallinta ja itsemääräämisoikeus.....	20
6.5. Osallisuus	21
6.5.1. Asukaskokoukset	21
6.5.2. Läheistenillat	22
6.5.3. Laatufoorumi	22
6.6. Palautteet.....	22
6.6.1. Palautekanavamme ovat:.....	22
7. Palvelun sisällön omavalvonta	24
7.1. Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva aktiivinen arki.....	24
7.2. Terveysten- ja sairaanhoito.....	25

7.3. Lääkehoito	26
7.4. Ravitseminen	27
7.5. Suun terveys	28
7.6. Saattohoito	28
7.7. Hygieniäkäytännöt	28
7.8. Puhtaanapito	29
7.9. . Monialainen yhteistyö	30
8. Asiakasturvallisuus	31
8.1. Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys	32
8.2. Turvallisuuskoulutukset	32
8.3. Lääkinnälliset laitteet ja tarvikkeet	33
9. Henkilöstö	34
9.1. Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys	34
9.2. Sijaisten käytön periaatteet	34
9.3. Henkilöstön rekrytointi	34
9.4. Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus	35
9.5. Työhyvinvointi ja työsuojelu	36
10. Toimitilat ja teknologiset ratkaisut	37
10.1. Toimitilat	37
10.2. Teknologiset ratkaisut	37
10.3. Terveystieteiden mukainen toiminta	38
11. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen	38
11.1. Asiakastyön kirjaaminen	38
11.2. Asiakastietojen käsittely	38
11.3. Tietosuojat ja tietoturva	38
12. Kehittämissuunnitelma	40
13. Omavalvontasuunnitelman seuranta	41

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palvelun tuottajan perustiedot

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

Toimintayksikön perustiedot

Esperi Koti Pansio	OID-koodi	1.2.246.10.20175326.10.156
--------------------	-----------	----------------------------

[Lisää]	Palveluntuottajan koodi (PALTU)	62547
---------	---------------------------------	-------

Katuosoite	Postinumero	Postitoimipaikka
Pernontie 27	20240	Turku

Kunnan / kuntayhtymän nimi	Turku
----------------------------	-------

Hyvinvointialueen nimi	Varsinais-Suomen hyvinvointialua (Varha)
------------------------	------------------------------------------

Yksikön vastuhenkilö	Sari Mantere
----------------------	--------------

Vastuuhenkilön puhelinnumero	050 570 7759
------------------------------	--------------

Vastuuhenkilön sähköpostiosoite	sari.mantere@esperi.fi
---------------------------------	------------------------

Luvanvarainen toiminta

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

ympäri vuorokautinen palveluasuminen	mielenterveyskuntoutajat	30	21.9.2012. Vastuuhenkilömuutos 5.10.2018
--------------------------------------	--------------------------	----	------------------------------------------------

Ilmoituksenvarainen toiminta

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

yhteisöllinen asuminen	mielenterveyskuntoutajat	4	21.9.2012
------------------------	--------------------------	---	-----------

Palvelut, joita yksikössä hankitaan alihankintana:	Palveluntuottaja
Puhtaanapitopalvelut	L&T siivouspalvelut
Pyykkihuolto	Kilopyykin osalta Vistan pesula
Kiinteistöhuolto	Laine ja Nummisto Oy
Ateriapalvelut	Feelia

Vartiointi	Avam Security
Psykiatripalvelut	el Mersia Tenovuo

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, asiakastytyväisyysmittausten 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 Kotimme vastuhenkilö vastaa alihankkijoiden päivittäisen toiminnan sopimuksenmukaisuudesta. Poikkeustilanteissa esihenkilö on yhteydessä alihankkijaan ja/tai Esperin hankintatiimiin tilanteen korjaamiseksi. Yksikön vastuuhenkilön tulee varmistaa, että alihankkijoiden laadunseuranta on arjessa jatkuvaa ja palautetta annetaan tarvittaessa. Vastuuhenkilö 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

Kotimme omavalvontasuunnitelma on osa Esperin kaksivuotista omavalvontaohjelmaa (OVO), joka löytyy Esperin verkkosivuilta. Tiedotamme omavalvontaohjelmamme kehitystoimenpiteistä Esperin verkkosivuilla kolme kertaa vuodessa. Omavalvontasuunnitelma on tärkeä Kodin toimintaa ohjaava toimintalupaus; ”näin meillä tehdään”.

Kotimme vastuuhenkilö, yksikön johtaja Sari Mantere (sari.mantere@esperi.fi) vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta. Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuu Kodin 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 laatufoktiolla. Esperin omavalvonnan suunnitelman laadintaan ovat osallistuneet tukifunktiot: laatufokti, palveluasiantuntijat, HR-fokti, työhyvinvointipäällikkö, kiinteistöfokti, hankintatiimi, viestintä- ja markkinointi-fokti sekä tietosuojavaastaava. Yksiköt täydentävät suunnitelmaa kuvaamalla asioita oman toimintansa näkökulmasta.

Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, joka löytyy Kotimme vastuuhenkilön allekirjoittamana ja PDF-muodossa Kodin intranetin omasta työtilasta, Esperin verkkosivuilta sekä

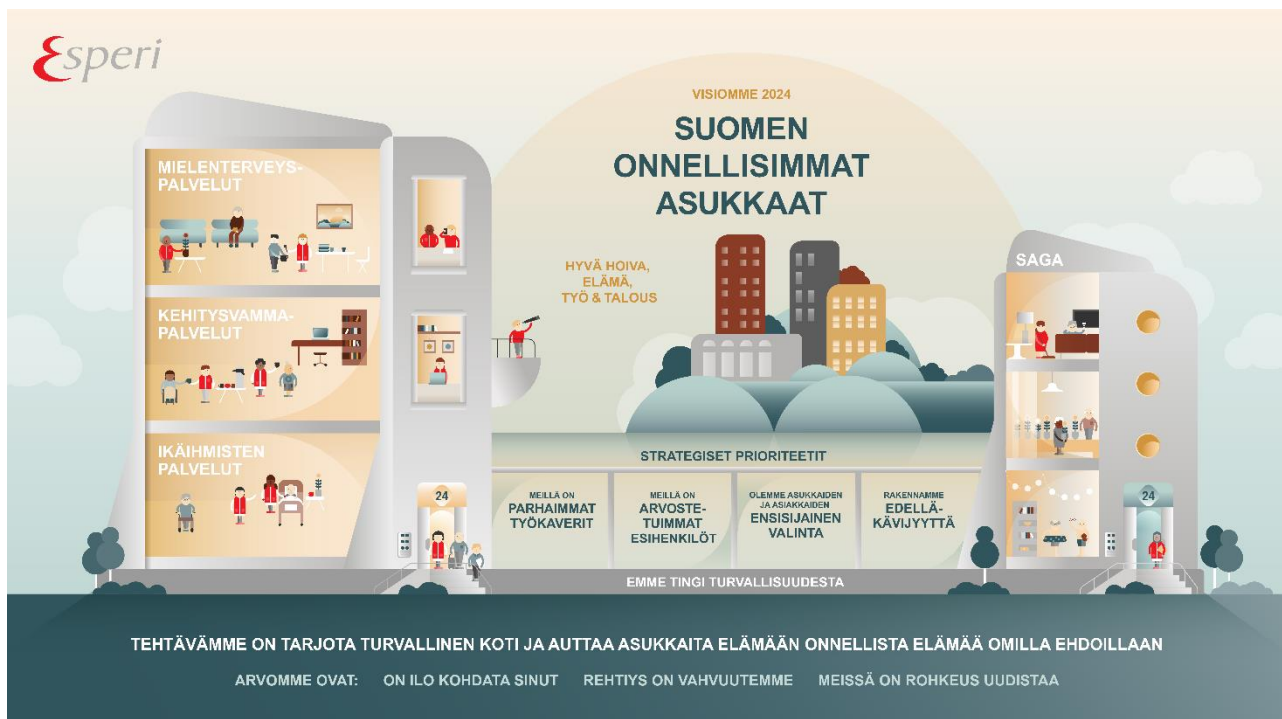
Kotimme ilmoitustaululta. Tarvittaessa se tallennetaan myös muihin järjestelmiin, esimerkiksi PSOP- tai Palse-järjestelmään.

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

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.



Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

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

Tässä työssä meitä ohjaavat Esperin neljä strategista prioriteettia:

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

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

”Olemme asukkaiden ja asiakkaiden ensisijainen valinta”. Saavuttaaksemme tämän, meidän tulee erikoistua ja tuoda toimintaamme uutta osaamista. Tätä kuvaa jokaisella ydinliiketoiminta-alueellamme käyttöön otettava toimintafilosofia eli tapamme 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. Edelläkävijäisyys tarkoittaa, että asioiden tekeminen vaatii meiltä kaikilta rohkeutta.

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

3.2. Mielenterveys- ja päihdepalvelujen toiminta-ajatus

Koti Pansio tarjoaa toipumisorientaatioon pohjaavia toimintakykyä edistäviä ja ylläpitäviä asumispalveluja aikuisille mielenterveyskuntoutujille turallisessa ympäristössä. Tunnistamme jokaisen asiakkaan ainutkertaisena yksilönä. Toipuminen on hyvin henkilökohtaista ja suo asiakkaalle mahdollisuuden elää mielekästä elämää yhteiskuntamme arvokkaana jäsenenä. Tuemme jokaista asiakastamme hänen omassa päätöksenteossaan, omien vahvuuksiensa kasvattamisessa sekä oman elämänsä vastuunotossa. Varmistamme, että asiakkaamme arvot ohjaavat toimintaamme. Tehtävämme on myös varmistaa, että asiakkaamme kannalta tärkeä tieto kerrotaan heille tavalla, jonka he ymmärtävät.

Kotimme toiminta perustuu lainsäädäntöön ja laatusuositukseen, kuten Perustuslakiin 1999/731, Sosiaalihuoltolakiin 2014/1301, Lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812, Lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 2023/741, Lakiin potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 2023/739, Laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020-2023: tavoitteena ikäystävällinen Suomi STM 2020:29, Laatusuositukseen aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen turvaamiseksi 2024 – 2027 STM 2024:4, Lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 2012/980, Tartuntatautilakiin 2016/1227, Kansalliseen mielenterveysstrategia ja itsemurhien ehkäisyohjelmaan vuosille 2020 - 2030 ja ympäristöministeriön Mielenterveyskuntoutujien asumisen kehittäminen –raporttiin 2012/10.

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 Koti Pansiossa tämä tarkoittaa, että kohtaamme jokaisen; työkaverin, omaisen ja asiakkaan, ystävällisesti ja arvostavasti. Jokainen kohtaaminen on meille ilo, ja olemme aidosti kiinnostuneita sinusta. Suhtaudumme avoimesti ja ennakkoluulottomasti maailmaan, asiakkaisiin ja työtovereihin, taustasta riippumatta.

Kodissamme jokainen asiakas toivotetaan tervetulleeksi arvokkaana yksilönä, ihmisenä jonka elämä on ainutkertainen ja arvokas. Asiakkaalle hänen läheisensä ovat tärkeä voimavara ja työyhteisölle tärkeä tuki ja tiedon lähde kuntoutuksen suunnitteluun ja toteutukseen. Siksi heidät otetaan aina osaksi Kotimme elämään ja tarjoamaamme kuntoutukseen.

Rehtiys on vahvuutemme.

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

Meillä Koti Pansiossa tämä tarkoittaa, että olemme luotettava ja rehellinen kumppani niin kuntayhteistyökumppaneillemme kuin asiakkaillemme ja heidän omaisilleen.

Suhtaudumme arvostavasti ja avoimesti asiakkaisiin ja heidän läheisiinsä. Suhtaudumme avoimesti myös työyhteisön monikansallistumiseen. Rohkaisemme avoimeen kommunikointiin ja mieltä askarruttavien asioiden esille tuontiin niin asiakkaiden viikkokokouksissa, omaisten ryhmissä, henkilöstön tiimikokouksissa kuin kuntakumppaneiden tapaamisissa.

Kaikki toiminta Kodissamme tapahtuu asiakkaan lähtökohdista. Teemme työtä yhdessä asiakkaidemme kanssa, heidän rinnallaan tukien, opastaen ja tarvittaessa avustaen. Työyhteisönä tuemme myös toisiamme tämän toteuttamiseen.

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 Koti Pansiossa tämä tarkoittaa sitä, että keräämme jatkuvaa palautetta kaikilta sidosryhmiltämme ja kehitämme toimintaamme saadun palautteen mukaisesti. Otamme ennakkoluulottomasti vastaan esitetyt kehitysehdotukset ja pyrimme jatkuvasti parantamaan toimintaamme. Arvostamme erilaisuutta ja haemme rohkeasti uusia toimintatapoja ja ratkaisuja.

Kotimme toimintaperiaatteita ovat ihmisten tasavertaisuus, asiakkaiden oikeus vapaaseen liikkumiseen, huomioiden muistisairauksien vaatiman erityisvalvonnan, jokaisen oikeus mielekkääseen, oman

näköiseensä elämään sekä jokaiselle perusoikeutena kuuluva itsemääräämisoikeus, jonka käyttämiseen yksilöllä on oikeus saada tukea, jos hän ei sairautensa johdosta ole täysin kykenevä tätä oikeuttaan käyttämään.

4. Johtamisjärjestelmä

Johtamisen vaikuttavuus varmistetaan johtamisjärjestelmällä, joka kattaa strategian määrittelyn, tavoitteiden asettamisen, toimintasuunnitelmien laatimisen sekä tulosten seurannan ja mittaamisen. Kotimme vastuuhenkilö vastaa Kodin toiminnasta sen tavoitteiden, toimiluvan sekä tehtäväkuvansa 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 Kodin toiminnan organisoimisesta ja toimintaedellytysten turvaamisesta, kuten töiden sujuvuudesta riittävän, osaavan ja hyvinvoivan henkilöstön avulla sekä Kodin talouden reunaehtojen toteutumisesta.

Vastuuhenkilö osallistuu kuukausittaisiin aluetapaamisiin ja keskustelelee Kotimme toiminnasta ja tavoitteista säännöllisesti työtuntien yhteydessä aluepäällikön kanssa. Vastuuhenkilö pitää vuosittain kehityskeskustelut henkilöstölleen. Lisäksi vastuuhenkilö huolehtii Kotiin 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. Espero on sitoutunut laadun seurantaan, ylläpitämiseen ja jatkuvaan kehittämiseen. Laatujärjestelmämme mahdollistaa mittareiden päivittäisen seuraamisen. Laatuindeksiä ja mittareita seurataan organisaation joka tasolla – hallituksesta yksiköiden tiimipalaveriin.

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

4.1. Viikkoraportti

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

Viikkoraportilla seuraamme toimintakykyarviointien ja palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuutta, asiakasaktiiviteettien määrää, poikkeamien käsittelyn ajantasaisuutta sekä

asiakaspaikkamäärää. Kotimme viikkoraportit julkaistaan intranetissä viikoittain. Käsittelemme viikkoraportit 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	yjo Sari Mantere
Lääkinnällisten laitteiden vaaratilanneilmoitukset	Yksikön työntekijät, yjo Sari Mantere	Laatuportti ja Fimea	Fimea
Vakavat poikkeamat	yjo Sari Mantere	Laadun ja työsuojelun yhteinen toimintamalli.	Toimintamallin mukaan
Toimintaympäristön riskit	Yksikön työntekijät, yjo Sari Mantere		yjo Sari Mantere
Ilmoitus asiakasturvallisuutta oleellisesti vaarantavasta epäkohdasta, vaaratapahtumasta tai muusta lain vastaisesta toiminnasta.	kaikki asiakkaiden kanssa työkentelevät	Laatuportti, asiakastietojärjestelmä	yjo Sari Mantere, palveluntuottaja, palvelunjärjestäjä
Työn vaarojen ja riskien arviointi (STM)	Yksikön työntekijät	Laatuportti	yjo Sari Mantere
Väärinkäytökseen tai epäeettiseen toimintaan kohdistuvan epäilyn ilmoittaminen (Whistleblowing)	Yksikön työntekijät, asiakkaat ja sidosryhmät	Whistleblowing Centre	Esperin Whistleblow-tiimi, Aluepäällikkö, työhyvinvointipäällikkö
Selvityspyynnöt	Hyvinvointialue,	Laatuportti	yjo Sari Mantere

AVI, Valvira

Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit

Sisäinen auditoija,
ulkoinen auditoija

Laatuportti

yjo Sari Mantere

5.2. Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet

Kirjaamme kaikki toiminnassamme havaitut poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet Laatuportti-järjestelmään. Kirjaamisen tekee viipymättä poikkeaman havainnut työntekijä. Tämän lisäksi kaikki asiakkaaseen suoraan liittyvät poikkeamat (esim. lääkepoikkeamat) tai läheltä piti -tilanteet kirjataan asiakastietojärjestelmä DomaCareen.

Mikäli haattatapahtuma aiheuttaa tai saattaa aiheuttaa vaaraa asiakkaan terveydelle (esim. perille mennyt lääkepoikkeama) on ohjaaja välittömästi yhteydessä TYKS:n yhteispäivystyksen lääkäriin tai hätänumeroon, riskin suuruudesta riippuen, ja toimii saamiensa ohjeiden mukaisesti.

Poikkeama voi olla mikä tahansa asiakkaan saamaan palveluun, toimintatapoihin, -järjestelmiin ja -ympäristöön liittyvä suunnitellusta tai sovitusta poikkeava tapahtuma, joka voi johtaa vaaratapahtumaan. Poikkeamat voivat liittyä esimerkiksi asiakasturvallisuuteen, työturvallisuuteen ja -suojeluun, tietoturvaan ja -suojaan, palo-, toimitila-, tai ympäristöturvallisuuteen.

Käsitlemme Kotimme poikkeamat viikoittain tiimipalaverissa vastuuhenkilön tai tiimivastaavan johdolla. Poikkeamat käsittelemme mahdollisimman pian ja vähintään kahden kuukauden sisällä. Poikkeaman osalta käymme läpi, mitä tapahtui ja miksi, arvioimme siis poikkeamien juurisyytä. Samalla sovimme tapahtuman kokonaisriskin perusteella, mitä korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä tapaukseen liittyen tehdään. Tulevissa tiimikokouksissa arvioimme korjaavien toimenpiteiden vaikutusta. Käytämme poikkeamailmoituksia asiakasturvallisuuden ja toiminnan kehittämiseen sekä yksikkö- että konsernitason tasolla. Kotimme poikkeamien käsittelyn ajantasaisuutta seurataan Kodin viikkoraportilla.

Yksityiskohtaiset ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät Essin Poikkeamien kirjaaminen -sivulta. Ilmoitus tehdään viipymättä tapahtuman jälkeen, jolloin yksityiskohdat ovat tuoreena mielessä.

Ennaltaehkäisevinä toimenpiteinä toimivat perehdytys ja koulutus, valvonta ja seuranta, osaamisen ja ammattitaidon ylläpito sekä menettelytavat.

5.3. Vakavat poikkeamat

Vakavien poikkeamien selvittäminen on laadun ja työsuojelun yhteinen toimintamalli. Ilmoitamme vakavat poikkeamat suoraan laatu- 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 Kodissa nimettyjen tutkijoiden johdolla

poikkeaman kannalta keskeisten henkilöiden kanssa. Käymme yhdessä läpi tapahtumien kulun ja teemme perusteellinen juurisyyanalyysin tunnistetulle poikkeamalle. Yhdessä Kodin 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 Espero-tasoisesti.

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

5.4. Toimintaympäristön riskikartoitus

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

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

Asiakkaat

Asiakkaisiin liittyvinä riskeinä Kodissamme on tunnistettu asiakkaan fyysinen turvallisuus¹, häneen itseensä tai muihin kohdistuva vaarallinen käytös², toimintakyvyn heikkeneminen ja siihen liittyvät ilmiöt³, poikkeamat lääkehuollon toteutumisessa⁴, yksityisyyden ja intimitettisuojan toteutumisessa⁵, sosiaalisissa verkostoissa⁶ tai itsemääräämisoikeuden toteutumisessa⁷, arkaluontoisen tiedon säilytys⁸ sekä läsnä olevan henkilöstön toiminta ja riittävyys⁹.

1. Kotimme on esteetön ja turvallinen. Fyysisen toimintakyvyn kuntoutuksella pyrimme vähentämään liikuntakyvyn heikkenemisen ja kaatumiselle altistavien tekijöiden esiintymistä. Asiakkaiden kanssa hankitaan tarvittavat liikkumisen apuvälineet, jos niillä koetaan olevan hänen turvallisuuttaan edistävä vaikutus. Kun varmistamme asiakkaan omatoimisen liikkumisen turvallisuuden, tuemme myös hänen itsemääräämisoikeutensa toteutumista.
2. Kotimme asiakasryhmässä esiintyy keskimääräistä enemmän aggressiivista käyttäytymistä, joka voi olla uhka myös toisille asiakkaille. Keskeisenä riskinhallinnan keinona tässä on ammattitaitoisen ja määrällisesti riittävän henkilöstön toiminta asiakkaiden kanssa. Henkilöstön jatkuva läsnäolo, am-mattitaitoinen ja rauhallinen toiminta aggressiivisuuteen taipuvaisen asiakkaan kanssa sekä kyky arvioida tilanteita ja riskejä niiden eskaloitumiseen ovat ensisijaisia työkaluja tällaisen riskin toteutumisen ehkäisyssä. Kodissamme panostetaan lääkkeettömään hoitoon, mutta oikean ja oikea-aikaisen lääkityksen merkitystä ei silti sovi unohtaa. Se edellyttää henkilöstöltä tarkkaa seurantaa mm. lääkitysten vasteiden kohdalla, sekä raportointia hoitovastuussa olevalle lääkärille.
3. Riittävä fyysinen kuntoutus ja omaohjaajien yksilötyöskentelyillä, oikean ja oikea-aikaisen lääkehoidon sekä sairaanhoidollisen osaamisen kautta pyrimme ehkäisemään asiakkaiden

toimintakyvyn heikkenemistä. Tämä heikkeneminen voi tapahtua hitaasti, tai äkillisesti. Asiakkaan voimien heiketessä äkillisesti ohjaaja yhdessä muun työyhteisön kanssa arvioi tilanteen. Tilan vakavuuden perusteella hän konsultoi joko VSSHP:n yhteispäivystyksen lääkäriä, tai hälyttää ensihoitohenkilöstön (112) Kotiimme.

4. Poikkeamat lääkehuollon toteutumisessa muodostavat suurimman yksittäisen vakavan riskin mahdollisuuden. Panostamme lääkehuollon turvallisuuteen jatkuvasti. Kodissamme lääkehuollon toteuttamiseen voi osallistua ainoastaan ohjaaja, joka on suorittanut Skhole/LOVe-koulutuksen hyväksytysti sekä antanut erikseen määritellyt näytöt Kotimme sairaanhoitajille. Kaikessa lääkehoitoon liittyvässä noudatamme Kotimme lääkehoitosuunnitelmaa. Kaikki lääkepoikkeamat kirjaa sen havainnut ohjaaja asiakkaan päivittäisraporttiin. Hän käy poikkeaman läpi sekä asiakkaan itsensä, että tapaus-kohtaisesti myös hänen omaisensa kanssa. Hän kirjaa poikkeaman myös Laatuportti –ohjelmistoon analysoiden poikkeamaan johtaneet syyt. Kotimme johtaja jatkaa tätä analysointia, käy sen yhdessä henkilöstön kanssa sekä suunnittelee ja toteuttaa tarvittaessa lääkehuollon toteutuksen toimintatapojen muutoksen poikkeaman toistumisen ennalta ehkäisemiseksi. Analysointiin kuuluu myös lääkeshoidon lisäkoulutuksen tarpeen arviointi.
5. Yksityisyyden ja intimitettisuojan toteutumista tukee asiakkaan omat asunnot. Asiakkaita kunnioitetaan arvokkaina yksilöinä eikä henkilökunta keskustele heistä tai heidän asioistaan ulkopuolisten (esim. toiset asiakkaat) kuulle. Kohtaamme aina asiakkaamme kunnioittavasti ja hänen itsemääräämisoikeuttaan tukevasti. Päivittäisraportoinnit, lääkäriasiat yms. hoidetaan aina siten, ettei asiakkaan yksityisyys vaarannu.
6. Sosiaalisten verkostojen vähyys on yleistä Kotimme asiakkailla. Pyrimme aktiivisesti kannustamaan läheisiä yhteydenpitoon, mutta aina tähän ei enää kyetä. Siksi on tärkeää panostaa Kotimme sisäisiin, asiakkaiden välisiin sosiaalisiin suhteisiin. Me myös kannustamme, ohjaamme ja avustamme asiakkaita luomaan uusia sosiaalisia suhteita ympäröivään yhteiskuntaan. Tästä vastaa ensisijaisesti Kodin sosionomi, mutta myös omaohjaajilla on tärkeä rooli asiakkaan sosiaalisen toimintakyvyn kuntoutuksessa.
7. Itsemääräämisoikeus on loukkaamaton ihmisarvo, jonka toteuttamisessa meidän tulee tukea asiakasta, mikäli hän toimintakykynsä heikkenemisen tai sairauden johdosta ei kykene sitä itsenäisesti täysin toteuttamaan. Jotta oikeasti kykenemme tukemaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta, on asumisessa ja kaikissa toiminnoissa otettava huomioon hänen eletty elämänsä, hänen oma tahtonsa, toiveensa ja arvonsa. Meidän on muistettava, että asiakas on itse oman elämänsä paras asiantuntija ja hän itse määrittelee oman hyvänsä. Tämä edellyttää henkilöstöltä vahvaa ammattitaitoa ja mielenkiintoa. Itsemääräämisoikeuden toteutuminen on myös toipumisorientaatioissa, organisaation mielenterveyskuntoutujien palvelujen toimintafilosofiassa, keskeisessä asemassa.
8. Asiakkaita koskeva arkaluontoinen tieto on kokonaisuudessaan asiakastietojärjestelmä DomaCaresa. Kodissamme ei ole paperisia asiakaskansioita. Henkilökunta on perehdytetty salassapitosäädöksiin. Jokainen henkilökuntamme jäsen on suorittanut Esko -verkkokoulutusmateriaaliin sisältyvän Tietosuoja -koulutuksen työsuhteensa alussa.

- Henkilöstön toiminta ja riittävyys ovat avainasemassa asiakkaan saamissa laadukkaissa asumisen palveluissa. Mielen terveystyön ammatillinen osaaminen on edellytys hyvään, asiakasta arvostavaan ja vaikuttavaan työhön. Henkilöstön toiminta saattaa pahimmillaan kääntyä vallan käyttöön, jossa työntekijä määrittelee tietojensa, taitojensa tai näkemystensä pohjalta asiakkaan olemista, elämistä tai oikeuksia. Tällöin rikotaan sekä asiakkaan itsemääräämisoikeutta, hänen oikeuttaan hyvään hoitoon, että Kotimme arvoja. Hoito- ja kuntoutussuhteessa on aina keskeistä se, millä oikeudella, milloin, miten ja millä perusteilla ohjaaja puuttuu asiakkaan elämään ja tämän tekemiin valintoihin. Tämän riskin tunnistaminen on tärkeää ja riskin toteutumisen välttämiseksi Kodissamme käydään jatkuvasti keskustelua asiakkaan itsemääräämisoikeudesta ja sen toteuttamisesta mutta myös mahdollisesti piilossa tapahtuvasta vallankäytöstä, jota yksilön, ohjaajan, saattaa olla vaikea itse hahmottaa, mikäli asiaa ei käsitellä avoimesti ja tuomitsematta. Henkilöstön riittävä määrä vuorokauden eri aikoina saattaa myös muodostaa riskin. Esimerkiksi epidemialausi saattaa aiheuttaa vajetta henkilöstössä, jota on vaikea paikata. Kodissamme on erikseen määritelty sijaishankinnasta tämän riskin toteutumisen ennaltaehkäisyyn.

Henkilökunta

Henkilökuntaan kohdistuvia riskeinä Kodissamme on tunnistettu työn kuormittavuus¹, vuorotyö², väkivalta- ja uhkatilanteet³, työergonomia⁴, ammattitaito ja perehdytys⁵ sekä pistotapaturmat⁶. Henkilöstön työturvallisuus- ja työsuojeluasiat huomioidaan työturvallisuuslakiin 703/2002, Työterveyshuoltolakiin 2001/1383 sekä organisaation työsuojelun toimenpideohjelmaan perustuen. Yhdessä henkilöstön kanssa arvioimme Kotimme riskit Laatuportti -ohjelmistossa, käyttäen Työturvallisuuskeskuksen riskien arviointi -lomakkeita. Riski-kartoitukset sekä kaikki henkilöstön turvallisuuden lisäämiseen laaditut ohjeistukset ovat koko henkilöstön luettavissa Kotimme työtilassa Essissä. Riskien kartoituksen teemme vähintään kerran vuodessa.

- Työ mielen terveystyöntekijöiden yksikössä on henkisesti hyvin kuormittavaa. Sitä pyrimme vähentämään riittävällä henkilöstömitoituksella, hyvän työilmapiirin tukemisella, jatkuvalla työnkierrolla, esihenkilö - alaiskeskusteluilla sekä työnohjauksella. Yksikössä toteutetaan työnohjaus ryhmätyönohjauksena. Työilmapiiriä seurataan säännöllisesti. Työmme fyysistä kuormittavuutta minimoimme oikeilla työskentelytavoilla sekä tarvittavilla apuvälineillä (esim. henkilönostin).
- Vuorotyön aiheuttamaa kuormittumista minimoimme ottamalla työntekijöiden henkilökohtaiset toiveet huomioon mahdollisuuksien mukaan. Työvuorolistojen laadinnassa hyödynnetään Titania-ohjelmiston optimointia. Ohjelmisto laskee sille annettujen parametrien sisällä optimaalisen työvuorolistan niin henkilöstön kuin asukkaiden kannalta.
- Väkivallan ja uhkaavan tilanteen kohtaamiseen Kodissamme on laadittu selkeä ohjeistus, joka on osa perehdytystä. Tätä läpikäydään säännöllisesti tiimikokouksissa ja samalla pyritään kehittämään turvallisuutta. Henkilökunnan ammattitaidolla on suurin yksittäinen merkitys väkivallan riskin minimoinnissa. Kodissamme työskennellään yöaikaan yksin. Turvallisuutta vahvistamme yöaikaan lukkiutuvilla ryhmäkotien ovilla, säännöllisesti 2 x yö kiertävällä vartioinnilla, sekä yöhoitajan jatkuvasti mukanaan kantamalla vartijalle hälyttävällä paniikki -painikkeella. Yhteistyönä Espero Koti Sypressin kanssa on sovittu säännöllisesti, erikseen määriteltynä aikana, 1 x yö tapahtuvasta yhteydenotolla.

4. Työergonomia on hoitotyössä aina haaste. Pyrimme jatkuvalla perehdyttämisellä sekä apuvälineiden käytöllä tukemaan henkilöstön ergonomisia työskentelytapoja. Näyttöpäätetyössä istuimet ovat säädettäviä, jolloin ne mahdollistavat ergonomiset asennot. Työtapaturmiin varaudumme pitämällä työympäristö ja –välineet turvallisina ja asianmukaisina. Jokaisen vastuulla on havaittuaan epäturvallisen työvälineen, -tavan tai -ympäristön joko huolehtia itse sen korjaamisesta tai raportoida siitä Kotimme johtajalle.
5. Uutta henkilöstöä rekrytoidessamme korostamme sekä mielenterveyskuntoutuksen koulutuksen, että työkokemuksen merkitystä.
6. Pistotapaturmien ennaltaehkäisyssä noudatamme Valtioneuvoston asetusta terävien instrumenttien aiheuttamien tapaturmien ehkäisemisestä terveydenhuoltoalalla 317/2013. Työtapaturmien riskejä arvioidaan säännöllisesti tiimipalaverissa ja kehitämme toimintaamme jatkuvasti myös työturvallisuuden näkökulmasta parempaan. Tiedonkulku on varmistettu säännöllisillä raportointi- ja palaverikäytänteillä sekä Domacareen dokumentoiduilla muistioilla.

Toimitiloihin liittyvinä riskeinä on tunnistettu häiriöt LVIS-toiminnoissa sekä paloturvallisuudessa. Espero Koti Pansio toimii palveluasumisen erityisvaateet huomioon ottaen rakennetussa kiinteistössä, jossa esim. paloturvallisuuden parantamiseksi on automaattinen paloilmoitin- ja sammutusjärjestelmä. Järjestelmien säännöllisistä tarkastuksista, testauksista ja huolloista vastaa kiinteistön huollosta vastaava Laine & Nummisto Oy. Koko kiinteistö on sprinkler-suojattu ja automaatti-ilmaisimet hälyttävät suoraan aluehälytyskeskukseen lauetessaan. Kotimme turvallisuussuunnitelman päivittämisestä vastaa Safetum Oy.

Espero Koti Pansioon on valittu turvallisuusvastaavat työntekijöiden joukosta. Heidät on perehdytetty Kotimme turvalaitteiston ja yleisen turvallisuuden valvontaan. He huolehtivat koko henkilöstön turvallisuuskävelyistä.

Toimintaympäristön riskikartoitus on päivitetty: 30.10.2023.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

STM:n työn vaarojen ja riskien arviointi on tehty: 9.11.2023

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

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

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

5.8. Valmiussuunnitelma

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

Esperin valmiussuunnitelma on päivitetty 1.11.2023.

Valmiussuunnitelman lisäksi meillä on Kotikohtaiset toimintokortit, joissa on tarkemmat toimintaohjeet häiriötilanteisiin, kuten tulipaloon, jakeluhäiriöihin, epidemioihin ja tietojärjestelmien kaatumiseen. Nämä toimintokortit löytyvät sekä Kotimme työtilasta Intranetissä että tulostettuina Kotimme toimistosta.

Kotimme osallistui Esperin alueelliseen valmiusharjoitukseen 2.11.2023.

Kotimme toimintokortit on päivitetty: 20.3.2024

5.9. Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit

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

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

Kotimme tehdään auditointi (joko ulkoinen tai sisäinen) kolmen vuoden välein.

Sisäinen auditointi on tehty: 9.3.2023

Ulkoinen auditointi on tehty: 7.5.2020

6. Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

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

6.1. Toimintakyvyn ja avuntarpeen arviointi

Hyvinvointialueen vastuhenkilö kartoittaa asiakkaan palvelutarpeen.

Asiakkaat ohjautuvat Kotiimme palvelun järjestäjän ohjaamana. Jokaisella kunnalla on omat arviointikriteerinsä sijoituksen suhteen. Asiakkaan asumisaikana palveluntarpeen arviointia tehdään yhdessä hyvinvointialueen vastuutyöntekijän kanssa.

Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan mm. toimintakykymittarin avulla ja tietoa hyödynnetään asiakaskohtaisen palvelun toteuttamissuunnitelman teossa.

Kodissamme on käytössä TUVA –toimintakykymittari. Teemme yhdessä asiakkaan kanssa toimintakykyarvion kuukauden sisällä muutosta Kotiimme. Toimintakykyarvioita päivitetään puolen vuoden välein tai aina asiakkaan toimintakyvyn oleellisesti muuttuessa. Asiakkaan nimetty omaohjaaja vastaa toimintakykyarvioinnin laatimisesta. Hän avustaa asiakasta toimintakyvyn itsearvioinnissa sekä vastaa ammattilaisen toimintakykyarvioinnin tekemisestä. Arviointien ajantasaisuutta seurataan viikoittain viikkoraportilla.

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

6.2. Palvelun toteuttamissuunnitelma

Palvelun toteuttamissuunnitelma tehdään aina yhdessä asiakkaan kanssa. Toteuttamissuunnitelman lähtökohtana ovat asiakkaan tavoitteet, toiveet ja tuen tarve. Palvelun toteuttamissuunnitelma on tärkeä työväline, jolla varmistamme, että asiakkaan omat tavoitteet ja toiveet tulevat näkyväksi. Henkilökuntamme tuntee asiakkaiden toteuttamissuunnitelmien sisällön ja päivittäinen ohjaustyö perustuu siihen.

Ensimmäinen palvelun toteuttamissuunnitelma laaditaan kuukauden (1 kk) sisällä asiakkaan muutosta. Asiakkaan nimetty omaohjaaja vastaa palvelun toteuttamissuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä yhdessä asiakkaan kanssa. Omaohjaaja varmistaa, että toteuttamissuunnitelma on ajantasainen ja päivitetty vähintään 6 kk:n välein. Halutessaan asiakkaalla on mahdollisuus pyytää itselleen tärkeitä henkilöitä mukaan toteuttamissuunnitelman laatimiseen.

Palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan asiakkaan itsenäistä suoriutumista sekä tuen ja avun keinot. Toteuttamissuunnitelmaan kuvataan asiakkaan osallisuus, mieltymykset ja asiat, joista hän ei pidä sekä vuorovaikutus, itsemääräämisoikeus, voimavarat, vahvuudet, merkitykselliset asiat elämässä, arjen toiminnot, edunvalvonta, terveys, sosiaaliset suhteet ja tavoitteet.

Tavoitteiden toteutumista seurataan arjessa osana päivittäistä kirjaamista ja niiden toteutumista arvioidaan aina palvelun toteuttamissuunnitelman päivittämisen yhteydessä. Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuutta seurataan viikoittain viikkoraportilla.

6.3. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Perustuslain mukaan jokaisella ihmisellä on oikeus elämään sekä henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asiakkaan ikä, sairaudet tai toimintakyky eivät poista tai vähennä hänen itsemääräämisoikeutta.

Kotimme asiakkailta elävät oman näköistä elämää keskustan läheisyydessä sijaitsevassa esteettömässä kodissa. Asiakkaiden tahdon ja mielipiteen huomioon ottamisella ja itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan, että heillä on oikeus tehdä itseään, omaa kuntoutustaan ja hoitoaan koskevia päätöksiä, oikeus henkilökohtaiseen vapauteen, yksityisyyteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Kodissamme ei ole vierailuaikoja, vaan asiakas voi itse päättää vierailijoistaan ja vierailujen ajankohdista.

Asiakkaiden omaehtoisen elämän tuki on sitä, että me Esperi Koti Pansion henkilöstö havainnoimme asiakkaiden valmiudet, kyvyt, lahjakkuudet ja kiinnostuksen kohteet sekä luomme asiakkaille mahdollisuuden itsensä toteuttamiseen. Me autamme asiakkaitamme rakentamaan yhteyksiä eri ihmisten ja toimijoiden välille, jolloin asiakas pääsee osaksi sitä yhteisöä, jossa elää. Kannustamme asiakkaita itsenäiseen suoriutumiseen samalla varmistaen heidän ja muiden turvallisuutta. Asiakkaat tulevat kohdatuksi ja kuulluksi ja saavat aidon kokemuksen itsenäisestä päätöksenteosta omaan elämäänsä liittyvissä asioista.

Käymme Kodissa jatkuvaa pohdintaa keinoista mahdollistaa asiakkaidemme itsemääräämisoikeuden toteutuminen. Sen tukeminen ja kunnioittaminen ovat Kodissamme toiminnan keskiössä. Me olemme asiakkaita varten ja kunnioitamme heidän itsemääräämisoikeuttaan ottaen kuitenkin huomioon sen, että tarvittaessa tehtävämme on turvata asiakkaiden hoito ja huolenpito sekä edistää heidän hyvinvointiaan ja turvallisuuttaan. Muistamme kuitenkin, että asiakkailta on myös oikeus tehdä itselleen haitallisia päätöksiä. Tehtävänä on tuoda kaikki tarvittava tieto asiakkaan ymmärtämällä tavalla hänen tietoonsa ja pyrkiä ohjauksessamme siihen, etteivät hänen ratkaisunsa aiheuttaisi hänelle vahinkoa.

Asiakkaiden oma tahto ja mielipide sekä mieltymykset ja tavat ovat osa asumista ja arkea. Ohjaustyössä tunnistamme heidän yksilölliset vuorokausirytmensä ja toiveensa. Asiakkaat osallistuvat aktiivisina jäseninä joko yksin tai yhdessä läheisensä kanssa asumisensa, ja siihen liittyvien palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen. Asiakkaiden yksilöllisten suunnitelmien lähtökohdana on heidän omaehtoisen elämänsä huomiointi ja kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin tukeminen.

Asiakkaan osallistuminen oman toimintakykynsä arviointiin ja henkilökohtaisten kuntoutumistavoitteiden laatimiseen kannustaa häntä itseään osallistumaan yhteisten pelisääntöjen

laatumiseen ja noudattamiseen. Näistä poikkeaminen ei kuitenkaan anna oikeutta lähteä rajoittamaan häntä.

Kodissamme kaikessa toiminnassa huomioidaan asiakkaan eletystä elämästä nousevat yksilölliset tarpeet, tottumukset ja toiveet. Jokaista asiakasta tuetaan oman itsemääräämisoikeuden toteuttamisessa. Jokaisella on oma 25 m² asunto, jossa on saniteettitilat; wc ja suihku. Asiakkaan huone on koti, johon kenelläkään ei ole oikeutta mennä ilman hänen lupaansa. Poikkeuksena ovat hoitohenkilökunnan akuutit käynnit huoneessa, vaikka asiakas ei vastaa koputuksiin. Asiakkaan ollessa esim. sairaalajaksolla, hänen huonettaan ei käytetä muuhun tarkoitukseen.

Asiakas päättää itse mm. Kodin aktiviteetteihin ja retkiin osallistumisesta, vieraistaan tai omista vierailuistaan Kodin ulkopuolella, yhteydenpidosta läheisiinsä, oman kotinsa sisustamisesta jne. Henkilökunta arvostaa asiakkaita ja heidän yksilöllisiä elämänsä asioita. Omaohjaajuus ja asiakkaan elämänsä historian tunteminen mahdollistaa asiakkaille omannäköisen, merkityksellisen elämän Espero Koti Pansiossa, entistä paremmin.

Kotimme johtajan johdolla keskustelemme tiimikokouksissa asiakkaiden itsemääräämisoikeudesta. Tiimikokouksissa sovimme yhteisistä kuntoutus-, hoito- ja ohjaustyön käytännöistä. Lisäksi pidämme tarvittaessa verkostopalaveria, joissa käymme yhdessä läpi asiakkaan palvelujen toteuttamissuunnitelmaa ja pyrimme yhdessä löytämään uusia, asiakaskaslähtöisiä kuntoutus-, hoito- ja ohjaustyön keinoja. Olemme tietoisia jokaisen asiakkaan erityispiirteistä ja niihin mahdollisesti liittyvistä riskitekijöistä. Nostona keskusteluissa on aina, onko erilaisten vaihtoehtoisten työmenetelmien ja toimintakäytäntöjen kautta mahdollista vahvistaa asiakkaiden itsenäistä suoriutumista. Keinoja voivat olla oman toimintamme kehittäminen, asiakkaiden toiminnallisuuden ja aktiviteettien muuttaminen, sekä lääkityksen ja lääkehoidon tarkistaminen.

Uudet työntekijät perehdytämme ja ohjeistamme sovittuihin asiakkaiden itsemääräämisoikeutta tukeviin työmenetelmiin.

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

- toimenpiteet asiakkaan itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi
- asiakkaan osallistumisen ja osallisuuden turvaaminen

Ohjaustyössä suoritamme kaikki hoitotoimenpiteet ammatillisesti ja asiakkaan kanssa yhteistyössä. Kodin henkilöstöllä on kokemusta ja vahvaa osaamista haastavasti käyttäytyvän ihmisen kohtaamiseen ja ohjaamiseen. Haastavasti käyttäytyvää asiakasta hoidetaan ja ohjataan aina ensisijaisesti lääkkeettömin hoitokeinoin.

6.4. Asiakasvarojen hallinta ja itsemääräämisoikeus

Noudatamme Kodissamme konsernin ohjeistusta ”Menettelytapaohje asiakkaan omaisuuden ja omien varojen käsittelyyn asumispalveluyksiköissä”. Asiakkaita ja hänen läheisiään ohjataan säilyttämään

Kodissa vain vähäistä määrää rahaa. Suositeltavaa on myös, että koruja ja muita arvoesineitä tuodaan Kotiin mahdollisimman vähän.

Kodillamme ei ole velvollisuutta asiakkaan rahavarojen hoitamiseen. Jos hän kuitenkin tarvitsee apua ja ohjausta raha-asioidensa hoidossa, sitä annetaan hänelle.

Kodissa säilytettävän rahamäärän ei tule ylittää kuukausittaisen vähimmäiskäyttövaran määrää. Nämä käyttövarat on tarkoitettu asiakkaan päivittäisiin hankintoihin. Mikäli asiakas haluaa, hän voi antaa nämä rahavaransa säilytettäväksi esihenkilön toimiston lukolliseen kaappiin.

Lähes kaikilla asiakkailla on käytössään pankkikortti. Asiakas voi säilyttää kortin omassa huoneessaan, tai sitä voidaan säilyttää asiakkaan toiveesta samassa kaapissa rahavarojen kanssa. Pankkikortin tunnusluku säilytetään aina asiakkaan huoneessa, lukollisessa kaapissa. Sitä ei voi säilyttää ohjaajien toimesta eikä sitä voi liittää asiakkaan tietoihin, vaikka hän tai hänen läheisensä niin pyytäisivätkin. Asiakkaan pankkikorttia voi käyttää ainoastaan asiakas itse. Ohjaajamme eivät saa käyttää asiakkaan pankkikorttia edes asiakkaan luvalla.

Mikäli asukkaan rahavaroja säilytetään ohjaajien lukollisessa kaapissa, niistä pidetään kirjaa asiakastieto-ohjelmisto DomaCaren ”Lomapakko” -välilehdellä. Sinne kirjataan kaikki rahaliikenne, jota asiakkaan kukkarossa tapahtuu. Kaikista ostoista viedään sinne selkeästi nimetyt ja yksilöidyt kuitit. Tapahtuman hyväksyvät Kotimme sosiomi tai esihenkilö.

Mikäli asiakas tarvitsee pitkäaikaisesti vähäistä enemmän tukea talousasioidensa hoitamiseksi eikä hänellä ole läheistä joka voisi avustaa häntä, käynnistämme edunvalvontaprosessin. Prosessin käynnistää joko Kodin johtaja tai tiimivastaavat. Edunvalvonnan määräämiseksi tarvitaan myös lääkärinlausunto, jota varten asiakkaalle varataan lääkäriaika.

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 ovat mukana vaikuttamassa Kotimme toimintaan osallistumalla asukaskokouksiin. Kodin elämää ja toimintaa suunnitellaan yhdessä asiakkaiden ja henkilöstön kanssa näissä nousseiden asioiden pohjalta.

Järjestämme asukaskokouksen joka maanantai. Siellä, yhdessä ohjaajan kanssa, asiakkaat suunnittelevat viikon ohjelman.

6.5.2. Läheistenillat

Järjestämme asiakkaidemme läheisille tapaamisia kahdesti vuodessa. Tapahtumasta tiedotetaan läheisille hyvissä ajoin, vähintään kolme viikkoa ennen tilaisuutta. Pyrimme kuulemaan läheisten toiveita tilaisuuden sisältöä suunniteltaessa.

Järjestämme sekä läheisteniltoja että omaisryhmiä. Omaisryhmässä asiakkaidemme omaiset kokoontuvat yhdessä keskustelemaan sekä mieltään askarruttavista asioista että vaihtuvista teemoista.

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 Kodin kehittämissuunnitelmassa.

6.6.1. Palautekanavamme ovat:

Asiakastyytyväisyyskysely

Toteutamme kaksi kertaa vuodessa asiakastyytyväisyyskyselyn Roidu-sovelluksen avulla. Kyselyyn on mahdollista vastata Kodissa olevalla mobiililaitteella ja vastaaminen on mahdollista joko asiakkaan itsensä toimesta, läheisen tai työntekijän avustamana. Kyselyn tulokset löytyvät reaaliaikaisesti Roidu-portaalista. Lisäksi Kodin verkkosivuille lisätään vastausten keskiarvo.

Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskysely on järjestetty Kodissamme 10/2023 – 1/2024 välisenä aikana.

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.

Kirjallinen ja suullinen palaute

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

Hyvinvointialueen palaute

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

Muistutukset

Jos asiakas on tyytymätön palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun, hän voi tehdä muistutuksen Kotimme vastuuhenkilölle, Sari Mantereelle, sari.mantere@esperi.fi. Hän vastaa muistutuksista, kanteluista ja muista valvontapäätöksistä ja varmistaa niistä tiedottamisen yhdessä aluepäällikön kanssa. Varmistamme, että muistutuksen antaja saa kirjallisen vastineen Kodin vastuuhenkilöltä. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on kaksi viikkoa. Tarkemmat ohjeet löytyvät Esperin intranetistä. Käymme yhdessä työntekijöiden kanssa läpi Kodin toimintaa koskevat muistutukset tiimipalaverissa ja laadimme niitä varten korjaavat toimenpiteet, jotka kirjaamme palaverimuistioihin ja seuraamme niiden toteutumista.

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

Muistutusten vastaanottaja	Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot ja hänen tarjoamat palvelut:	Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot ja palvelut
kirjaamo@esperi.fi [Lisää]	<p>Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lakiin (sosiaalihuollon asiakaslaki) liittyvissä asioissa.</p> <p>Sosiaaliasiavastaava neuvoo ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä sosiaalihuollon asiakaslain mukaisen muistutuksen tekemisessä.</p> <p>Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on myös neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.</p>	<p>[Kuluttajaneuvonnasta saat tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja riitatilanteissa. Asiantuntija antaa asiastasi juridisen arvion sekä toimintaohjeita. Yhteyden kuluttajaneuvontaan saat: www.kkv.fi/ku-luttajaneuvonta, tai puh 029 5536901]</p>

Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, joka neuvoo, miten voit itse toimia omassa asiassasi.

Sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä tai myönnä etuuksia. Sosiaaliasiavastaavan toimivaltaan ei sisälly Kelan etuuksiin, työttömyysturvaan, eläkkeisiin tai edunvalvontaan liittyvät asiat.

Sosiaaliasiavastaavatoimintaa ohjaa laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023). Palvelu on maksutonta.

Varsinais-Suomen
hyvinvointialueen
sosiaaliasiavastaava
puhelinaika ma-pe klo 10:00 –
12:00 sekä 13:00 – 15:00.
puh 02 313 2399

Satakunnan hyvinvointialueen
sosiaaliasiavastaava
puh 044 707 9132
sosiaaliasiavastaava@sata.fi

7. Palvelun sisällön omavalvonta

7.1. Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva aktiivinen arki

Pyrimme aina toiminnallamme siihen, että asiakkaamme voivat elää omannäköistään, onnellista ja turvallista elämää. Huomioimme yksilöllisesti asiakkaille tärkeät asiat. Arjen aktiivisuuteen kuuluvat niin jokapäiväiseen elämään kuuluvat arjen toiminnot, kuin mielihyvää ja iloa tuottavat aktiviteetit ja toiminnot.

Tuemme asiakkaita osallistumaan arjen toimintoihin heidän oman toimintakykynsä puitteissa. Tarjoamme heille ympäristön, jossa he voivat kokea yhteenkuuluvuutta, osallisuutta ja ylläpitää omaa toimijuuttaan.

Kaikki asiakkaiden saama ohjaus, tuki ja hoito perustuu palvelutarpeen arvioon sekä asiakkaan palvelujen toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelmassa asiakas on itse määritellyt tarvitsemansa tuet. Tämän lisäksi, hyödyntäen TUVa-mittariston antamia tuloksia, palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan myös ammattilaisen näkemykset niistä tuki- ja ohjaustoimista, joista asiakas todennäköisesti hyötyisi.

Kodissamme noudatetaan asiakastietojärjestelmän määrämuotoisen kirjaamisen rakennetta. Näin esim. asiakkaan ulkoilut, aktiviteetteihin osallistuminen ja palvelun toteuttamissuunnitelman mukainen kuntouttavan toiminnan tukeminen on helppo todentaa kirjauksista. Konsernitason näitä erilliset kirjatukset nousevat viikoittaiseen laaturaporttiin lukumääräisenä. Näin voimme varmistaa, että tarjoamme asiakkaillemme juuri sitä tukea ja ohjausta, jota he tarvitsevat.

Asukaskokouksissa suunnittelemme yhdessä Kotimme tapahtumat ja yhteiset aktiviteetit.

Kotimme aktiivista arkea voi seurata Kodin kuulumisten sivulta; <https://www.esperi.fi/hoitokodit-mielenterveyskuntoutujille/turku/esperi-hoitokoti-pansio-turku/kuulumiset>

7.2. Terveiden- ja sairaanhoito

Seuraamme asiakkaiden terveydentilaa, vointia ja siinä tapahtuvia muutoksia päivittäin. Teemme asiakkaan vointiin liittyvistä huomioista kirjaukset asiakastietojärjestelmään. Kirjaamme myös asiakkaan oman näkemyksen terveydentilasta ja voinnista. Suoritamme normaaleja toimenpiteitä, kuten lääkejakelu, verenpaineen ja verensokerin mittaukset sekä haavahoidot.

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

Asiakkaiden tarvitsema terveyden- ja sairaanhoito on järjestetty asiakkaan valitsemalla terveysasemalla. Suurin osa asiakkaistamme on Pansion terveysaseman asiakkaita. Kiirettömään terveydenhoitoon liittyvät käynnit ohjelmoidaan asiakkaan kalenteriin asiakastietojärjestelmään.

Sairaanhoitaja vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidon järjestämisestä. Kotimme vastuhenkilö vastaa kodin toiminnan kokonaisuudesta. Välitöntä sairaala- tai tehohoitoa vaativan sairauskohtauksen sattuessa kutsutaan paikalle välittömästi ambulanssi. Mikäli kyseisen asiakkaan kohdalla on olemassa yksilölliset toimintaohjeet sairauskohtausten varalle, toimitaan näiden lääkärin antamien ohjeiden mukaisesti.

Muissa akuuteissa tilanteissa otetaan yhteyttä virka-aikana omalääkäriin ja muina aikoina TYKS:n yhteispäivystyksen päivystävään lääkäriin jatko-ohjeiden saamiseksi. Lääkärin ohjeiden mukaan asiakas joko lähetetään päivystykseen tai hoidetaan lääkäriltä saatujen ohjeiden mukaan.

Asiakkaan siirtyessä päivystykseen tulostetaan mukaan ”Ensitiedot asukkaaseen voinnista” -lomake, josta selviää turvallisen jatkohoidon varmistamiseksi asiakkaan lääkitys ja lähettämisen syy. Omaiselle ilmoitetaan aina tilanteesta.

Nämä kiireelliset tilanteet käsitellään aina jälkikäteen tiimikokouksissa. Näin voidaan varmentaa toiminnan ohjeistuksen mukaisuus sekä henkilöstön mahdollisuus tilanteiden purkamiseen.

Terveydenhuollon käynneistä aiheutuvat kustannukset asiakas maksaa itse.

Tuemme ja ohjaamme asiakkaitamme erilaisten riippuvuuksien hoidossa. Jos asiakkaallamme on tarvetta erilaisille seurannoille tai seuloille päihderiippuvuuksiin liittyen, teemme yhteistyötä asiakkaan verkostojen kanssa. Yksikössä emme tee asiakkaillemme testejä (alkoholia veressä, huumeseuja) riippuvuuksien seurantana. Turvallisen lääkehoidon toteuttamiseksi teemme silmämääräisiä havaintoja ja pyrimme keskustelemalla selvittämään, onko asiakas käyttänyt päihteitä. Jos asiakas on arviomme mukaan päihtynyt, keskustelemme lääkärin kanssa lääkehoidon toteuttamisesta. Keskustelun ja johtopäätökset kirjaamme asiakkaan päivittäisiin kirjauksiin asiakastietojärjestelmässä.

7.3. Lääkehoito

Lääkehoitosuunnitelmamme on STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaan mukainen. Lääkehoitosuunnitelmassa linjataan lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka Kodin 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.

Kotimme lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 4.12.2023

Kotimme vastuhenkilö ja sairaanhoitaja vastaavat yhdessä kodin työntekijöiden kanssa lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta. Lääkehoitosuunnitelmaan tutustuminen kuuluu jokaisen työntekijän perehdytysohjelmaan. Lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on aina tarvittava perehdytys ja voimassa oleva lääkelupa. Kodissamme tiimivastaava-sairanhoitaja Niina Kilpinen vastaa lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta. Kotimme johtaja Sari Mantere kantaa kokonaisvastuun turvallisen lääkehoidon toteutumisesta ja edellytyksistä Kodissamme.

Lääkäri vastaa asiakkaiden lääkemääräyksistä.

Mielenterveyshäiriöiden lääkehoidossa käytetään lääkkeitä, joiden turvallinen käyttö edellyttää säännöllistä ja tarkkaa seurantaa, mm. erilaisin laboratorionäyttein. Osalla asiakkaista on myös lääkityksistä johtuen kohonnut riski eri infektiosairauksien yhteydessä. Kotimme asiakkailla on paljon erilaisia keskushermostoon vaikuttavia lääkkeitä, joiden turvallinen käyttö edellyttää tarkkuutta ja valmiutta reagoida voinnin muutoksiin. Näistä erityispiirteistä on ohjeistettu lääkehoitosuunnitelmassa.

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: 07:00 – 09:00
Lounas	klo: 12:00 – 13:00
Iltapäiväkahvi	klo: 14:00
Päivällinen	klo: 16:00 – 17:00
Iltapala	klo: 19:00
Yöpala	Tarvittaessa

Lisäksi tarjoamme asiakkaille yö- ja välipalaa yksilölliset tarpeet huomioiden.

Ruokailuajat ovat liukuvia ja asiakkaiden yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia. Asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon. Tarjoamme kaikilla aterioilla juotavaa ja erityisesti kesäaikana juomaa on tarjolla kaikkina aikoina.

Kotimme ateriapalvelut on järjestetty Feelia Oy:n toimesta. Keittiötyössä toimii yksi henkilö täysipäiväisenä. Hän vastaa Feelian toimittaman ruuan, sekä sen lisukkeiden valmistelusta käyttökuntoon. Feelia toimittaa aterioiden lämpimät ruuat, muut tilataan Kespro Oys:stä. Feelian toimitukset ovat kerran viikossa, Kespro-tukun kaksi kertaa viikossa.

Miellyttävien ruokailuhetkien järjestäminen edesauttaa hyvän ravitsemuksen toteutumista. Ruokailuhetkissä tärkeää on yhdessäolo ja kiireettömyys. Kannustamme asiakkaita yhteiseen ruokahetkeen. Asiakashuoneissa ruokaillaan erityisestä syystä tai asiakkaan niin toivoessa. Avustamme asiakkaita tarvittaessa ruokailussa.

Ravitsemustilannetta seurataan säännöllisellä painon seurannalla sekä tarvittaessa MNA-mittarilla. Ruokailuajat ovat liukuvia ja yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia. Kaikilla aterioilla on tarjolla runsaasti juotavaa ja erityisesti kesän aikana juomaa tarjoillaan myös ruokailujen välillä.

Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty: 9.2.2023

7.5. Suun terveys

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

Puhtaat hampaat ja proteesit ovat keino välttää suun sairauksia. Suun puhdistaminen ja muu suunhoito onnistuvat parhaiten, kun se suunnitellaan yhdessä tutun ohjaajan kanssa. Ohjaamme asiakasta oikeiden välineiden hankkimisessa.

Asiakkaiden suun terveydenhuollon palvelut toteutetaan julkisessa hammashoidossa tai yksityisellä hammaslääkärillä, asiakkaan valinnan mukaan. Asiakkaita ohjataan säännöllisiin hammastarkastuksiin. Nämä merkitään asiakastietojärjestelmän kalenteriin, jotta säännölliset vuositarkastukset toteutuvat.

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. Saattohoito ja sen toteutuksen koulutus on osa Kotimme sisäisen koulutusportaalin Eskon materiaalia.

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.

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.

Asiakkaan kuollessa, on kyse elämän päättymisestä saattohoidossa tai yllättävä menehtyminen, Kodissamme toimitaan vakiintuneiden käytänteiden mukaan. Koska kyseessä kodissa tapahtunut kuolema, ollaan Kodista aina yhteydessä hätäkeskukseen, 112. Sieltä ohjeistetaan jatkotoimiin ja kutsutaan paikalle tarvittava henkilöstö. Usein paikalle lähetetään normaalin käytännön mukaisesti myös poliisipartio, eikä sitä tule säikähtää.

Aina asukkaan menehtyessä Kodissamme, keskustelemme tapahtuneesta tiimikokouksissa. Tällöin voimme varmistaa sekä tilanteen johtamien toimien ohjeistuksenmukaisuuden että työntekijöiden riittävän tuen saamisen.

7.7. Hygieniakäytännöt

Noudatamme Kodissamme soveltuvin osin THL:n suosituksia hygieniakäytäntöjen ja infektioiden torjunnasta ikääntyneiden hoitoyksiköissä. Tukenamme on konsernitasoinen hygieniasuunnitelma sekä

Varhan ”Hoitoon liittyvien infektioiden torjunnan perusteet Varsinais-Suomen hyvinvointialueella” - opas.

Asiakkaillamme on usein haasteita henkilökohtaisen hygienian ylläpitämisessä. Tämä huomioidaan mm. työvuorosunnittelussa varmistamalla, että henkilöstöä on riittävästi oikeissa tilanteissa. Haasteet hygienian hoidossa ovat usein yhdistelmä fyysisen ja psyykkisen toimintakyvyn laskua. Siksi seuraamme heidän yleiskuntoaan, ravitsemus- ja mielentilaansa, koska nämä kaikki vaikuttavat heidän kykyynsä puolustautua infektiolta.

Jokaisen asiakkaan kodissa on oma suihkutila ja Kodissamme on sauna, joka lämmitetään aina asiakkaiden niin halutessa. Tuemme asiakkaita vaatehankinnoissa, jotta heillä olisi aina puhdasta ja ehjää vaatetta. Emme kuitenkaan voi käyttää asiakkaan rahavaroja vastoin hänen tahtoaan.

Henkilökohtaisen hygienian toteuttamisessa asiakkaita tuetaan ja ohjataan päivittäin, kunkin yksilöllisen tarpeen mukaan. Pyrkimyksenä on taata riittävä hygieniataso. Jokaiselle asiakkaalle on nimetty vähintään kerran viikossa peseytymispäivä, jolloin ohjaajat pyrkivät ohjauksellaan ja tarvittaessa avustuksellaan, turvaamaan asiakkaan riittävän henkilökohtaisen hygienian ylläpidon.

Toisinaan joudumme tilanteisiin, joissa asiakas ei ole ohjattavissa, eikä halukas, omasta hygieniastaan huolehtimiseen. Tällaisissa tilanteissa ammattitaitomme on suurella koetuksella. Pyrimme kaikin käytettävissä olevin keinoin tukemaan asiakasta peseytymiseen ja muuhun hygieniansa ylläpitämiseen.

On muistettava, että asiakkaillamme on oikeus itsemääräämisoikeuteen ja henkilökohtaiseen koskemattomuuteen. Asiakkaan sairaudet tai toimintakyky eivät näitä poista tai vähennä. Me olemme asiakkaita varten ja kunnioitamme heidän itsemääräämisoikeuttaan ottaen kuitenkin huomioon sen, että tarvittaessa tehtävämme on turvata asiakkaiden hoito ja huolenpito sekä edistää heidän hyvinvointiaan ja turvallisuuttaan. Muistamme kuitenkin, että asiakkailla on myös oikeus tehdä itselleen haitallisia päätöksiä. Tehtävänäamme on tuoda kaikki tarvittava tieto asiakkaan ymmärtämällä tavalla hänen tietoonsa ja pyrkiä ohjauksessamme siihen, etteivät hänen ratkaisunsa aiheuttaisi hänelle vahinkoa.

Työntekijöiden on huolehdittava henkilökohtaisesta hygieniastaan ja terveydestään. Asianmukainen pukeutuminen, jalkineiden, suojaesiliinojen, käsineiden käyttö sekä riittävä käsihygienia ovat tärkeitä.

Käsihygienian lisäksi hygieniaan kuuluu aseptisen työjärjestyksen noudattaminen. Esperin intranetissä löytyy konsernitasoinen hygieniasuunnitelma.

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

Kotiimme nimettynä hygieniayhdyshenkilönä toimii tiimivastaava-sairaanhoitaja Niina Kilpinen. Teemme yhteistyötä Varsinais-Suomen hyvinvointialueen kanssa yhteistyötä infektioiden torjunnassa.

7.8. Puhtaanapito

Puhtaanapito sisältää siivouksen ja pyykkihuollon.

Asiakashuoneiden siivous toteutetaan Kodissamme ulkoisen palveluntuottajan ja kuntouttavan toiminnan yhdistelmänä.

Siivouspalvelujen ulkoisena tuottajana toimii L&T Siivouspalvelut. Konsernitason sopimuksessa on palvelujen kattavuus määritelty yksityiskohtaisesti. Esperi Koti Pansioon L&T tuottaa palvelukuvaus L:n mukaiset palvelut. Tämä sisältää mm. asiakashuoneiden viikoittaisen siivouksen.

Siivoussuunnitelma ja palvelukuvaus ovat nähtävissä Essissä. Kotimme omassa työtilassa on lisäksi yksikkökohtaisia ohjeita. L&T:n siivouspalvelujen esihenkilön kanssa käydään kerran kahdessa kuukaudessa seurantapalaverit.

Kodissamme on selkeät ohjeet eritetahradesinfektioon, joka ei ole siivoustoimenpide vaan kuuluu ohjaajan toimenkuvaan. Kodissamme on erilliset eritetahrapakit sekä ala- että yläkerrassa. Eritetahrat tulee poistaa välittömästi ja eritetahradesinfektio on jokaisen ohjaajan vastuulla.

Kotimme tarjoaa vaativaa ympärivuorokautista asumista, ympärivuorokautista sekä yhteisöllistä asumista mielenterveyskuntoutujille. Monilla asiakkaistamme on vaikeita haasteita arjen toimintakyvyssä. Olennaisena osana kuntoutumista tukevassa toiminnassamme on arjen toimintakykyyn tähtäävä toiminta. Tämä pitää sisällään myös omien asuintilojen siisteydestä ja hygieenisyydestä huolehtimisesta ohjaamisen. Jokaisella asiakkaalla on L&T:n siivouksen lisäksi viikoittain siivouspäivä, jolloin hän ohjaajan ohjauksella ja neuvoilla huolehtii omien voimavarojensa mukaisesti huoneensa siisteydestä.

Puhtaanapidon ohjeistukset ovat osa työntekijöiden perehdytystä.

Pyykkihuolto toteutetaan Kodissamme ulkoisen palvelun ja kuntoutumista tukevan työn yhdistelmänä. Kaikki asiakkaiden kilopyykki (lakanat, pyyhkeet) toimitetaan Vistan Pesulaan pestäviksi. Palveluntuottaja noutaa pyykkit ja toimittaa puhtaat kaksi kertaa viikossa. Pyykkihuoltoon lähetettävä mikrobilääkeresistenttiä mikrobia kantavan asiakkaan pyykki pakataan ohjeistuksen mukaisesti infektiopyykin pussiin.

Pyykkihuolto on osa arjen toimintaa, jonka kuntoutumisen tukeminen on osa tehtäväämme. Asiakkaiden vaatepyykki pestään yksikössä. Asiakkaat osallistuvat pyykkihuoltonsa toteutukseen oman toimintakykynsä mukaisesti. Skaala tässä on laaja, lähtien täysin omatoimisesta toiminnasta täysin ohjattuun toimintaan

7.9. . Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asukkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Palvelutarpeen arvioimiseksi, asiakkaan palvelun toteuttamiseksi ja kuntoutumisen tukemiseksi teemme monialaista yhteistyötä asiakkaan tarpeiden mukaan. Ohjaamme ja avustamme asiakkaita saavuttamaan kuntoutumisensa kannalta oikeat palvelut ja tukitoimet. Teemme yhdessä asiakkaan kanssa tiivistä yhteistyötä palvelun tilaajan nimeämän omatyöntekijän kanssa.

Esperi Koti Pansion sidosryhmiä ovat:

- Asukkaat; viikkokokoukset asiakkaiden kanssa ja jatkuva ympärivuorokautinen hoiva
- Omaiset; omaisryhmä ja omaisten illat. Omaisten informointi, mikäli Kodissa tapahtuu jotain poikkeuksellista, esim. läheisen vointi muuttuu
- Sijoittajakunnat; kuntasijoittajien kanssa säännölliset tapaamiset ja puhelinkontaktit

- Valvovat viranomaiset; sekä kuntien että AVI, valvontakäynnit ja mahdollisten reklamaatioiden käsittely
- Terveystarkastaja; säännölliset tarkastukset
- Paloviranomainen; säännölliset palotarkastukset ja koulutukset
- Feelia; ruokahuolto. Yhteistyö alkanut 2/2024
- L&T: siivous, laadunvarmistus joka toinen kuukausi
- Laine & Nummisto; kiinteistöhuolto. Yritys hoitaa laaja-alaisesti yksikön kiinteistön ja piha-alueet
- Avarn-piirivartiointi; kaksi kertaa yössä varmistamassa yksikön turvallisuuden.
- Wulff Oy; hoito- ja konttoritarvikkeet keskitetysti
- Vistan Pesula; asiakkaiden liinavaatehuolto, vuokratut liinavaatteet, nouto ja palautus kaksi kertaa viikossa
- Psyk. ell Mersia Tenovuo, vastuu asiakkaiden psyykkisestä hoidosta, vastuu yksikön lääkehuollosta
- Pansion terveysasema; pääosa asiakkaista Pansion terveysaseman asiakkaita
- Kespro; tukkukauppa ruokatarvikkeille

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

8. Asiakasturvallisuus

“Emme tingi turvallisuudesta.”

Toimintaamme ohjaava periaate on “Emme tingi turvallisuudesta”. Asiakasturvallisuus on hyvän ja laadukkaan kuntoutustyön ja 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.

Ympäristön turvallisuuteen kiinnitetään huomiota ja mahdollistetaan liikkumista tukeva turvallinen ympäristö. Kotimme valaistus on tarkoituksenmukainen, häikäisemätön sekä riittävä niin päivällä kuin yölläkin.

Asiakkailla on käytössä tarpeen mukaan ranneke- tai muut hälyttimet tai kutsunapit ohjaajan kutsumiseksi. Lisäksi asiakkaiden kodeissa tehdään säännölliset, yksilöllisesti sovitut, ohjaajan tarkastuskierrokset. Kulunvalvonta on mietitty ja järjestetty turvallisesti.

Asiakasturvallisuutta kehitetään palautteen ja poikkeamien kautta, joiden käsittely tapahtuu viikkopalaverissa. Sitä kehitetään myös esimerkiksi palotarkastusten yhteydessä saadun palautteen pohjalta edelleen.

Kotimme henkilöstöllä on sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus raportoida havaitsemistaan epäkohdista tai sen uhasta asukkaan sosiaalihuollon toteutumisesta.

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 Kodin vastuuhenkilö kutsuu kiinteistöhuollon mukaan. Työntekijämme on koulutettu toimimaan palo- ja ensiaputilanteissa.

Teemme yhteistyötä Esperin määrittelemän turvallisuusalan yrityksen kanssa, joka tekee Esperin yksikön pelastussuunnitelman. Kotimme vastuuhenkilö tarkastelee sitä vuoden välein tai tarvittaessa toiminnan tai vastuuhenkilön muuttuessa. Poistumisturvallisuusselvitysten päivityksestä vastaa Kotimme vastuuhenkilö. Poistumisturvallisuusselvitys päivitetään kolmen vuoden välein tai tarvittaessa.

Pelastussuunnitelma on päivitetty: 9.1.2024

Poistumisharjoitus on tehty: 6.11.2023

Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty: 6.11.2023

Palotarkastus on toteutunut: 3.10.2023

8.2. Turvallisuuskoulutukset

Turvallisuuskoulutuksemme koostuvat paloturvallisuuskoulutuksesta, ensiapukoulutuksesta sekä väkivalta- ja uhkatilanteisiin varautumisesta. Lisäksi Kotimme vastuuhenkilö on osallistunut poikkeustilanteiden valmiuskoulutukseen.

Paloturvallisuuskoulutusten osalta teemme yhteistyötä Safetumin kanssa. Turvallisuuskävely toteutetaan pienryhmissä vähintään kerran vuodessa Kotimme nimetyn turvallisuusvastaavan kanssa. Vastuuhenkilö huolehtii, että turvallisuuskävely toteutuu vuosikellon aikataulun mukaisesti. Tarkoitus on, että kaikki Kodin työntekijät osallistuvat turvallisuuskävelyn, joita voidaan tarvittaessa järjestää useampi Kodin koko huomioiden. Turvallisuuskävely ja siihen liittyvä huomioidokumentoidaan Laatuporttiin.

Turvallisuuskävely on pidetty: 1.12.2023

Ensiapukoulutusten osalta hätäensiapukoulutus on tarkoitettu kaikille työntekijöillemme. Lisäksi järjestämme EA1 -tasoista ensiapukoulutusta Kodin 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. Koti Pansion henkilöstö osallistui syksyllä 2023 ”Uhkaavan asiakkaan kohtaaminen” -koulutukseen. Koulutus sisälsi sekä teoriaosion että käytännön harjoittelua.

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 Kodissamme perustuu lakiin lääikinnällisistä laitteista. Työntekijällä, joka käyttää lääikinnällistä laitetta, on turvallisen käytön vaatima perehdytys. Uudet työntekijät perehdytetään laitteiden käyttöön osana perehdytysuunnitelmaa. Työntekijän saama perehdytys merkitään Mepco -henkilötietojärjestelmään.

Kotimme vastuuhenkilö vastaa yksikön lääikinnällisistä laitteista ja tarvikkeista. Laittevastaavana toimii tiimivastaava-lähihoitaja Iina Elo, iina.elo@espero.fi.

Laittevastaavan tehtäviin kuuluu:

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

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

Laiterekisterimme on sähköisessä muodossa. Lääikinnälliset laitteet ja tarvikkeet on merkitty IDR:n lähettämällä NCF-älytarroilla, joista ne on helppo skannata. Järjestelmään syötetään muutamia tietoja jokaista laitteesta ja jatkossa järjestelmä huolehtii mm. huolloista, kalibroinneista ja vaihtovälien täyttymisestä muistuttamisesta.

Lääikinnällisten 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



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

Yksikön vastuuhenkilö on koulutukseltaan: psykiatrinen sairaanhoitaja, AMK

Vastuuhenkilön työaika on hallinnollista työaika. Vastuuhenkilöllä on laaja apu eri tukifunktioissa, esimerkiksi HR-asiantuntija, työvuoroasiantuntija, laatupäällikkö, viestintäpäällikkö, rekrytointiasiantuntija ja palveluasiantuntija.

Henkilöstömäärä suhteutetaan aina asiakasmäärään ja heidän toimintakykyynsä.

Yksikkömme henkilöstörakenne ja määrä:

sairaanhoitaja	1	hoitoapulainen	0
lähihoitaja	18	virikeohjaaja	0
hoiva-avustaja	1	fysioterapeutti	0
oppisopimusopiskelija	1	[sosionomi	1

Lisäksi yksikössämme voi olla opiskelijoita työssäoppimisjaksolla.

Huolehdimme kaikissa tilanteissa, että yksikössä on riittävästi henkilökuntaa.

9.2. Sijaisten käytön periaatteet

Sijaisia käytetään ennakolla tiedossa oleviin ja äkillisiin poissaoloihin.

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

Kodissamme on sovittu käytännöt sen varalle, jos vastuuhenkilö ei ole paikalla sijaistarpeen yllättäessä. Vastuuhenkilö varmistaa, että Kotimme henkilöstö 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 Kodin tarpeita henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyen. Tiedotamme työnhakijoita ja työyhteisön työntekijöitä avoimesti rekrytoinneista.

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

Uusia työpaikkoja tarjoamme ensisijaisesti Kotimme 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 Kotimme työntekijöille. Keikkalaisia käytämme vain satunnaisiin lyhytaikaisiin sijaisuuksiin. Rekrytoinnissa noudatamme tietosuoja-asetusta, työelämän tietosuojalakea sekä muuta soveltuvaa lainsäädäntöä.

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

9.4. Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

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

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa veloitetaan työntekijöitä ylläpitämään ammatillista osaamistaan ja työnantajia mahdollistamaan työntekijöiden täydennyskoulutus.

Kotimme vastuhenkilö kartoittaa työntekijöiden koulutustarpeita, esimerkiksi työntekijöiden kanssa käytyjen kehityskeskustelujen pohjalta ja asiakastarpeista. Työntekijöiden käydyt koulutukset kirjataan Mepco-henkilötietojärjestelmään. Esperissä on konsernitason 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)

9.5. Työhyvinvointi ja työsuojelu

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

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

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

Työterveyshuolto on järjestetty Mehiläinen työelämäpalvelujen kanssa. Kodillemme on nimetty omat vastuulääkärit ja -hoitajat. Työterveyshuollon palveluja on mahdollista hyödyntää myös sovelluksen, OmaMehiläinen, kautta.

Työsuojelu. Esperillä on yksi yhteinen työsuojelutoimikunta. Esperin työsuojelutoimikunta työskentelee aktiivisesti henkilöstön terveyden, hyvinvoinnin, työkyvyn ja turvallisuuden parantamiseksi. Työsuojelualtuutettujen alueita on yhteensä kuusi ja kullakin alueella on oma työsuojelualtuutettu, joka edustaa alueensa työntekijöitä työsuojelutoimi-kunnassa.

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

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

10. Toimitilat ja teknologiset ratkaisut

10.1. Toimitilat



Asiakkaamme sisustavat huoneensa omilla esineillään, tarvittaessa avustamme heitä siinä. 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.

Esperi Koti Pansio toimii vuonna 2012 valmistuneessa, Lännen YH Asuntojen omistamassa kiinteistössä. Kiinteistö on kaksikerroksinen. Talon on rakennettu palveluasumisen tarpeet huomioiden.

Kummassakin kerroksessa on yhteinen ruokailutila. Kotimme on jaettu neljään ryhmäkotiin. Jokaisessa ryhmäkodissa on yhteinen oleskeluhuone, jokaisen asiakkaan ja hänen läheisensä vapaassa käytössä. Jokaisella asiakkaalla on oma 25 m² huone, jossa on oma suihkullinen saniteettitila. Asiakkaat kalustavat huoneensa itse.

Jokainen asiakas saa huoneeseensa avaimen, ja päättää, pitääkö hän huonettaan lukossa. Mikäli asiakas ja hänen läheisensä niin toivovat, voi omainen yöpyä yksikössä vieraillessaan.

Kodin saunatilat sijaitsevat rakennuksen toisessa kerroksessa, ja ovat asiakkaan käytössä aina hänen niin toivoessaan. Etupihan alueella on penkkejä sekä keinu, jossa kaikki voivat kesäaikaan istuskella. Takapihan puolella on grillikatos, sekä erillisiä pöytäryhmiä. Ne ovat kaikkien asiakkaiden käytössä.

Asiakkaiden turvallisuuden ja yksityisyyden takaamiseksi Kotimme ulko-ovet ovat lukittuina. Jokaisella asiakkaalla on oven avaamiseen tarvittava poletti, jotta heidän liikkumisensa on täysin vapaata.

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

10.2. Teknologiset ratkaisut

Kotimme ulko- ja väliovissa on Certegon tuottamat kulunvalvontajärjestelmät. Asiakashuoneissa on hoitaja-kutsujärjestelmä, joka yhdistää huoneen ryhmäkodin asiakaspuhelimeen. Tätä kautta asiakkaaseen saadaan puheyhteys, vaikka ohjaaja ei välittömästi paikalle pääsisikään. Tämä järjestelmä mahdollistaa myös rannehälyttimen käytön. Näiden järjestelmien toimintakunto varmistetaan säännöllisillä testauksilla.

Perehdytämme työntekijän Kodin turva- ja kutsulaitteiden käyttöön.

Koimme vastuhenkilö vastaa Kodin turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta.

Certego Oy,
puh 010 700 700

10.3. Terveystietojen mukainen toiminta

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista Kodistamme on tehty terveystietojen mukainen ilmoitus toiminnan alkaessa 2012. Ilmoituksen perusteella terveystietojen viranomaisen on käsitellyt ilmoituksen ja tehnyt mahdollisesti tarkastuskäynnin. Tarkastuksesta on laadittu pöytäkirja.

Esperille on laadittu terveystietojen 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 2.

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.

Palvelusta poistuneista asiakkaista toimitetaan uloskirjausraportit sähköisesti palvelun järjestäjälle arkistoitavaksi. Palvelun järjestäjä ohjeistaa Kotia tarvittaessa tietojen toimittamiseen liittyen.

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

11.3. Tietosuoja ja tietoturva

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

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

Tietosuojaan liittyvät kysymykset voi lähettää sähköpostilla osoitteeseen: tietosuoja@esperi.fi

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

Yksikölle on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva tietosuojaseloste. Esperissä on tehty konsernitasoinen tietoturvasuunnitelma, jonka yleinen osa löytyy Esperin intranetistä.

Esperin tietoturvasuunnitelma on päivitetty 17.3.2023.

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Sähköposti: tietosuoja@esperi.fi

12. Kehittämissuunnitelma

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

Toiminnassamme todetut kehittämistarpeet:

	Kehittämistarve	Toimenpiteet	Vastuhenkilö
Hyvä hoiva (RAI, poikkeamat, palaute, riskiarvioinnit, vuosikysely)	toimintakykyarvioiden myöhästely	työjohdollinen muistuttelu	Kodin johtaja
Hyvä elämä (asiakastyytyväisyyskysely, RAI, poikkeamat, palaute, vuosikysely)	Toipumisorientoituneen kuntoutusotteen kehittäminen	Toipumisorientoituneen kuntoutusotteen kehittäminen	Toipumisorientoituneen kuntoutusotteen kehittäminen
Hyvä työ (henkilöstötyytyväisyyskysely, turvallisuuskulttuurikysely, poikkeamat, riskiarvioinnit, vuosikysely)	Työyhteisön sisäisen luottamuksen lisääminen,	Työyhteisön sisäisen luottamuksen lisääminen,	Työyhteisön sisäisen luottamuksen lisääminen,
	Työssä kohdattavat aggressiivisesti käyttäytyvät asiakkaat	Turvallisuuskoulutus	Kodin johtaja / aluepäällikkö
Hyvä talous (asiakaspääkäärä, asiakaspääkäärä, hankinnat, vuokratyövoima)	Kodin asiakaspääkat täynnä		Kodin asiakaspääkat täynnä

13. Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yksikön vastuhenkilö.

Paikka ja päiväys: Turku **15.5.2024**

Allekirjoitus:



Sari Mantere