



# Esperi Hoivakoti Emmen Kammari Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelma

6.8.2024



## Sisällysluettelo

<b>1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....</b>	<b>5</b>
1.1. Alihankintana ostettujen palveluiden laadun varmistaminen.....	6
<b>2. Omavalvontasuunnitelma ja sen laatiminen .....</b>	<b>6</b>
<b>3. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet .....</b>	<b>7</b>
3.1. Strategia .....	7
3.2. Toiminta-ajatus .....	9
3.3. Arvot ja toimintaperiaatteet.....	9
<b>4. Johtamisjärjestelmä.....</b>	<b>11</b>
4.1. Viikkoraportti .....	11
<b>5. Riskien hallinta .....</b>	<b>12</b>
5.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja työnjako .....	12
5.2. Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet .....	13
5.3. Vakavat poikkeamat.....	13
5.4. Toimintaympäristön riskikartoitus .....	14
5.5. Ilmoitus asiakasturvallisuuden epäkohdasta (valvontalaki 29 § ja 30 §) .....	14
5.6. Työn vaarojen ja riskien arviointi (STM) .....	14
5.7. Väärinkäyttöön tai epäeettiseen toimintaan kohdistuvan epäilyn ilmoittaminen (Whistleblowing).....	15
5.8. Valmiussuunnitelma .....	15
5.9. Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit .....	15
<b>6. Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva.....</b>	<b>15</b>
6.1. Toimintakyvyn ja palvelutarpeen arviointi .....	16
6.2. Palvelun toteuttamissuunnitelma .....	16
6.3. Hoitoneuvottelu .....	17
6.4. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	17
6.5. Osallisuus .....	18
6.5.1. Asukaskokoukset .....	18
6.5.2. Läheistenillat .....	18
6.5.3. Laatufoorumi .....	19
6.6. Palautteet.....	19
<b>7. Palvelun sisällön omavalvonta .....</b>	<b>20</b>
7.1. Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva aktiivinen arki.....	20
7.2. Terveysten- ja sairaanhoito.....	21
7.3. Lääkehoito .....	22

7.4. Ravitseminen .....	22
7.5. Suun terveys .....	23
7.6. Saattohoito .....	24
7.7. Hygieniaikäytännöt .....	24
7.8. Puhtaanapito .....	24
7.9. Monialainen yhteistyö .....	25
<b>8. Asiakasturvallisuus .....</b>	<b>25</b>
8.1. Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys .....	25
8.2. Turvallisuuskoulutukset .....	26
8.3. Lääkinnälliset laitteet ja tarvikkeet .....	26
<b>9. Henkilöstö .....</b>	<b>27</b>
9.1. Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys .....	27
9.2. Sijaisten käytön periaatteet .....	28
9.3. Henkilöstön rekrytointi .....	28
9.4. Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus .....	29
9.5. Työhyvinvointi ja työsuojelu .....	29
<b>10. Toimitilat ja teknologiset ratkaisut .....</b>	<b>30</b>
10.1. Toimitilat .....	30
10.2. Teknologiset ratkaisut .....	31
10.3. Terveysturvallisuuden mukainen toiminta .....	32
<b>11. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen .....</b>	<b>32</b>
11.1. Asiakastyön kirjaaminen .....	32
11.2. Asiakastietojen käsittely .....	32
11.3. Tietosuoja ja tietoturva .....	33
<b>12. Kehittämissuunnitelma .....</b>	<b>34</b>
<b>13. Omavalvontasuunnitelman seuranta .....</b>	<b>35</b>

## 1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

### Palvelun tuottajan perustiedot

Yhtiön nimi	Esperi Care, Emmin Kammari	Y-tunnus 2452555-7
-------------	-------------------------------	--------------------

### Toimintayksikön perustiedot

Toimintayksikkö	OID-koodi	[Lisää]
[Lisää]	Palveluntuottajan koodi (PALTU)	66730
Katuosoite	Postinumero	Postitoimipaikka
Paraistentie 17 B	20780	Kaarina
Kunnan / kuntayhtymän nimi	VARHA	
Hyvinvointialueen nimi	Varsinaissuomen hyvinvointialue]	
Yksikön vastuhenkilö	Mia Laakkonen[Lisää]	
Vastuhenkilön puhelinnumero	050 590 2032	
Vastuhenkilön sähköpostiosoite	mia.laakkonen@espero.fi	

### Luvanvarainen toiminta

Palvelumuoto	Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan	Asiakaspaikkamäärä	AVI:n / Valviran luvan myöntämisajankohta ja luvan muutokset
Vaativien muistisairaiden hoitoyksikkö	vaativaa hoitoa tarvitsevat muistisaira	12	27.2.2013

### Ilmoituksenvarainen toiminta

Palvelumuoto	Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan	Asiakaspaikkamäärä	Rekisteröintipäätöksen ajankohta
Tehostettu palveluasuminen	vaativien muistisairaiden hoitoyksikkö	12	17.1.2013

Palvelut, joita yksikössä hankitaan alihankintana:	Palveluntuottaja
Puhtaanapitopalvelut	Yksikön oma apuhoitaja/siivoaja
Pyykkihuolto	Pesulapalvelu Melers Oy
Kiinteistöhuolto	Kiinteistöhuolto
Ateriapalvelut	Nyt Arkea oy, 1.6. 2024 lähtien Compas Group
Muut palvelut	kanpaaaja Pirjo, jalkahoitaja Roosa Halme, hoitola Rosamunda

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

## 2. Omavalvontasuunnitelma ja sen laatiminen

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

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

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

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

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

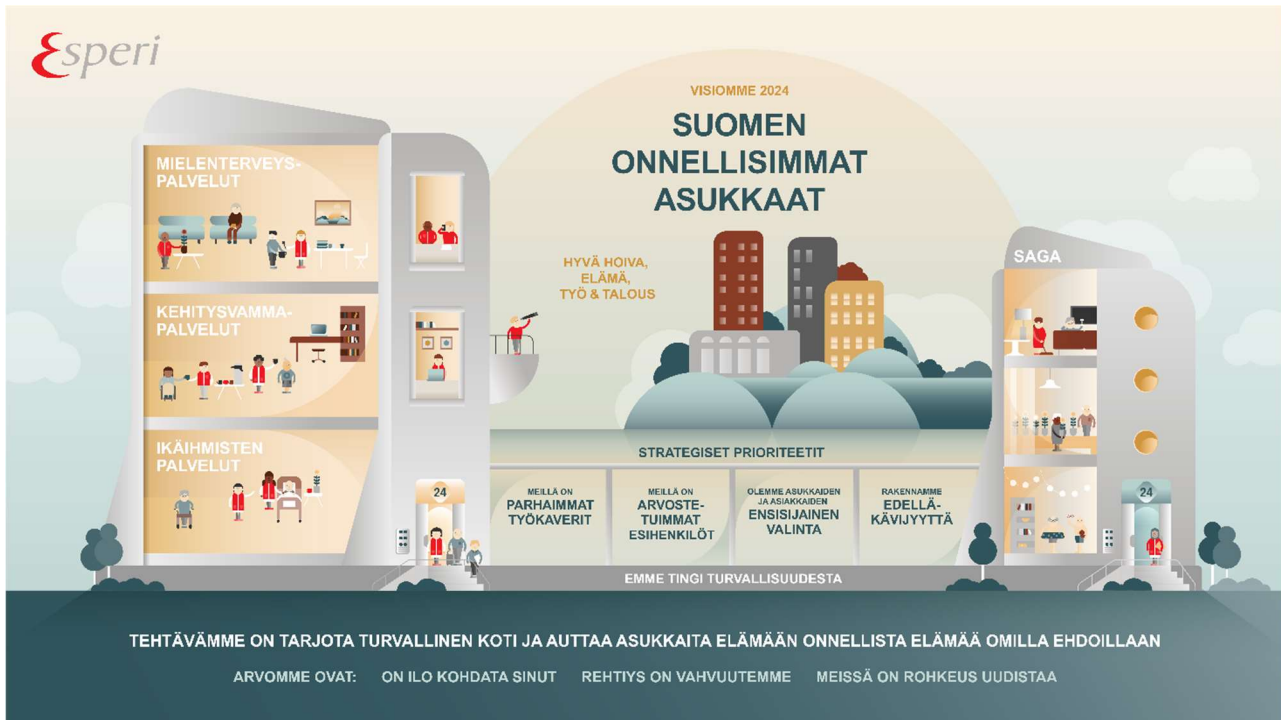
## 3. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

### 3.1. Strategia

---

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





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

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

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

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

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

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

---

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

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.



## 3.2. Toiminta-ajatus

---

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

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

## 3.3. Arvot ja toimintaperiaatteet

---

Toimintaamme ohjaavat Esperin arvot:

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

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

Meillä tämä tarkoittaa : Emmin Kammarilla on jokaisen asukkaan oma koti. Omassa kodissaan on oikeus tulla kuulluksi ja ymmärretyksi omalla tavallaan. Asukasta kohdellaan kunnioittavasti ja hänelle puhutaan arvostavaan sävyyn. Häntä kohdellaan aikuisena ihmisenä. Asukkaan sekä omaisen elämäntapa ja ajatukset hyväksytään sellaisinaan. Itsemääräämisoikeutta kunnioitamme niin pitkälle kuin se on asiakkaan etu, sekä hänen oman, että muiden läsnäolijoiden turvallisuuden kannalta mahdollista. Elämä sinänsä on arvokas ja myös kuolema kohdataan arvokkaasti ja ammatillisesti asukkaan ja läheisten toiveita kuunnellen. Kunnioitamme asukkaan aiempaa elämäntapaa ja huomioimme nykyhetken. Kuulemme asukkaan toiveet ja pyrimme vastaamaan niihin. Huomioimme asukkaan omat mielipiteet sekä tavat, ja huolehdimme hänen etunsa toteutumisesta. Mahdollistamme ja rohkaisemme häntä tekemään sel-laisia asioita, jotka kohentavat hänen omaa elämänlaatuaan. Tunnistamme asukkaan omat voima-varat ja tuemme häntä toimintakyvyn ylläpitämisessä. Emmin Kammarilla asukkaat pukeutuvat omiin mieluisiin vaatteisiinsa, ja saavat käyttää omia, tutuksi tulleita ja hyväksi havaittuja ihonhoitotuotteita, pesuaineita, voiteita, tuoksuja yms. Asukkaat saavat sisustaa asuinhuoneensa näköisekseen. Emmin Kammarilla asukas saa elää jo aiemmin tutuksi tulleiden aikataulunsa mukaisesti, ellei se ole vahingollista hänelle itselleen, tai vaikeuta Emmin Kammarin sujuvaa arkea.

### **Rehtiys on vahvuutemme.**

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

Meillä tämä tarkoittaa , että henkilökunnan toiminta hoitotyössä on aina perusteltua. Se, miten Emmin Kammarissa toimitaan, on avointa ja läpinäkyvää niin asukkaalle kuin omaisellekin. Henkilökunnan kesken käydään eettistä ja hoidollista pohdintaa jatkuvasti, jolloin hoitokodin arjessa on aistittavissa Emmin Kammarin arvomaailma, johon kaikki työntekijät ovat sitoutuneet. Omaisten kanssa tehtävä yhteistyö on erityisen tärkeää. Heidän täytyy voida luottaa annettavaan hoitoon, kokea oma sekä läheisensä olo turvalliseksi sekä hyväksytyksi, ja voida lähteä vierailun jälkeen hyvillä mielin Emmin Kammarista.

### **Meissä on rohkeus uudistaa.**

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

Meillä tämä tarkoittaa Emmin Kammarin henkilökunta koostuu hoitotyön ammattilaisista, joiden ammatillinen kiinnostus kohdistuu erityisesti muistisairaiden ihmisten hoitoon. Asukkaiden muistisairauden ominaispiirteet tunnistetaan ja sairauteen mahdollisesti liittyvä oireilu pyritään hoitamaan ja ehkäisemään asiakasta arvostavalla tavalla. Hoitajat ovat Emmin Kammarissa asukkaita varten perustehtävänään hoivata ja kuntouttaa, sekä mahdollistaa arvokas loppuelämä ja kuolema. Hoitajat ovat niin hyvän arjen kuin hyvän muistisairaanhoidon asiantuntijoitakin, ja he ovat vastuussa työstään ensisijaisesti asukkaalle ja tämän läheisille. Omahoitajajärjestelmällä varmistetaan, että jokaisella asukkaalla on hoitaja, joka on perehtynyt juuri häntä koskeviin asioihin. Säännöllisesti tapahtuvilla keskusteluilla ja koulutuksilla varmistetaan henkilökunnan ammattitaidon ylläpito ja kehittyminen muistisairauksien hoitokäytäntöjen ja tutkimuksen kehityessä.

## 4. Johtamisjärjestelmä

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

Vastuuhenkilö osallistuu kuukausittaisiin aluetapaamisiin ja keskusteleo yksikön toiminnasta ja tavoitteista säännöllisesti työtuntien yhteydessä aluepäällikön kanssa. Vastuuhenkilö pitää vuosittain kehityskeskustelut henkilöstölleen. Lisäksi vastuuhenkilö huolehtii yksikköön sovitujen 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 tiimipalaverihin.

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

---

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

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

## 5. Riskien hallinta

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



### 5.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja työnjako

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

---

Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit

Sisäinen auditoija,  
ulkoisen auditoija

Laatuportti

Yksikön  
vastuuhenkilö

---

## 5.2. Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet

---

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

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

---

## 5.3. Vakavat poikkeamat

---

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

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

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

## 5.4. Toimintaympäristön riskikartoitus

---

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

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

Toimintaympäristön riskikartoitus tehdään vuosittain. Toimenpiteiden toteutumista arvioidaan puolivuositain.

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

---

Uuden työntekijän perehdytyksessä käymme läpi velvoitteen asiakasturvallisuuden epäkohtailmoituksen teosta. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi puutteita asiakasturvallisuudessa, asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantavaa tapahtumaa, vahinkoa, vaaratilannetta tai muita sellaisia puutteita, joita ei omavalvonnallisilla toimin olla kyetty korjaamaan.

Jos työntekijä huomaa tai saa tietoonsa asiakasturvallisuuden epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan, hän ilmoittaa viipymättä yksikön vastuuhenkilölle. Epäkohdasta tehdään myös kirjaukset asiakastietojärjestelmään ja poikkeamailmoitus Laatuporttiin. Työntekijällä on oikeus ilmoittaa epäkohdasta myös suoraan hyvinvointialueelle tai valvontaviranomaiselle. Ilmoitus havaitusta epäkohdasta tai sen uhasta voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen saatuaan yksikön vastuuhenkilö tekee välittömästi tarvittavat selvitykset, käynnistää viipymättä toimet epäkohdan tai sen ilmeisen uhan poistamiseksi ja ilmoittaa epäkohdasta palvelunjärjestäjälle ja viranomaiselle.

## 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.

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

---

Jokainen työntekijä voi ilmoittaa väärinkäytökseen tai epäeettiseen toimintaan kohdistuvasta epäilystä. Ilmoitus voi liittyä työntekijän havaitsemaan mahdolliseen väärinkäytökseen, joka ei ole Esperin periaatteiden tai lakien mukaista toimintaa. Ilmoitusten tarkoituksena on estää tai oikaista mahdollisia väärinkäytöksiä.

Ilmoitus tehdään aina nimettömänä. Ilmoituskanavaa hallinnoi ulkopuolinen yhteistyökumppanimme WhistleB, Whistleblowing Centre. Ilmoituskanavaan pääsee esimerkiksi tietokoneelta, tabletilta ja älypuhelimelta. Ilmoituksesta tulee tieto Esperin Whistleblow-tiimille, joka vastaa ilmoituksen jatkokäsittelystä. Kaikki ilmoitukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti.

## 5.8. Valmiussuunnitelma

---

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

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

## 5.9. Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit

---

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

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

Yksikköömme tehdään joko sisäinen tai ulkoinen auditointi kolmen vuoden välein.

## 6. Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

---

**”Asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun, niin että hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään**

**kunnioitetaan. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta otetaan huomioon sosiaalihuoltoa toteutettaessa.”**

## 6.1. Toimintakyvyn ja palvelutarpeen arviointi

---

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

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

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

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

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

## 6.2. Palvelun toteuttamissuunnitelma

---

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

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

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



### 6.3. Hoitoneuvottelu

---

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

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

### 6.4. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

---

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

Tuemme, vahvistamme ja ylläpidämme asiakkaidemme itsemääräämisoikeutta seuraavilla toimintatavoilla:

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

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

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

Yksikössämme käytössä olevia rajoittamistoimenpiteitä ovat: Sängyn laitojen nosto ylös. Hygienihaalarit, haaravyö. Kaikki rajoittamistoimet ovat lääkärin luvalla voimassa korkeintaan 6 kuukautta kerrallaan, jonka jälkeen tai aikana tilannetta arvioidaan uudelleen onko rajoittamistoimenpiteille tarvetta.

## 6.5. Osallisuus

---

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

### 6.5.1. Asukaskokoukset

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

Järjestämme asukaskokouksia seuraavalla tavalla: Omaisten kanssa tehtävä yhteistyö on erityisen tärkeää. Heidän täytyy voida luottaa annettavaan hoitoon, kokea oma sekä läheisensä olo turvalliseksi sekä hyväksytyksi, ja voida lähteä Emmin Kammarista hyvillä mielin. Läheisen annetaan olla omainen omalla tavallaan, ja toiminnassa huomioidaan myös se, että aina voimavaroja aktiiviseen yhteistyöhön ei ole. Asukkaan asioista viestitään säännöllisesti omaiselle, ja omaisen ja asukkaan välistä suhdetta tuetaan kaikin mahdollisin keinoin. Omaiset voivat ehdottaa asioita kuukausiohjelmaan. Omaisille viestitään vahvasti myös siitä, että he voivat kääntyä hoitajien puoleen koska vain mieltä askarruttavissa asioissa. Vastaava hoitaja lähettää omaisille ajankohtaisista asioista omaiskirjeitä ja he saavat halutessaan tiedoksi myös vaihtuvan kuukausiohjelman. Omaiset ovat tervetulleita tervehtimään läheistään Emmin Kammarisiin ja he saavat halutessaan osallistua asukkaan hoitamiseen ja häntä tuetaan siinä. Omainen voi myös ruokailla ja yöpyä Emmin Kammarissa. Asukkaiden ja omaisten toivotaan antavan palautetta toiminnastamme, jotta Emmin Kammarin henkilökunta voisi auttaa yhä paremmin asukkaitaan ja heidän perheitään sekä kehittää toimintaamme. Palautetta voi aina antaa henkilöstölle suullisesti tai kirjallisesti, käytössämme on jatku-van palautteen kerääminen. Vuosittain omaisille suunnataan kysely, jonka he voivat palauttaa nimettömänä. Näiden kaikkien palautteiden perusteella kehitämme hoitokodin toimintaa edelleen. Emmin Kammarin hoitajat keskustelevat ja kyselevät asukkailta, miten he viihtyvät Emmin Kammarissa. Asukkaat otetaan aktiivisesti mukaan, kun esimerkiksi suunnitellaan Emmin Kammarin toimintaa. Näin heidän toiveensa ja palautteensa tulee kuulluksi.

### 6.5.2. Läheistenillat

Järjestämme yksikössä läheisteniltoja vähintään kahdesti vuodessa. Tiedotamme tilaisuudesta läheisille hyvissä ajoin, vähintään kolme viikkoa ennen tilaisuutta. Pyrimme kuulemaan läheisten toiveita

tilaisuuden sisältöä suunnitellessa. Asialistalla on yksikön tiedotusosio ja lopuksi varaamme aikaa yhteiselle keskustelulle. Jokaisessa illassa on tärkeää kerätä läheisiltä palautetta yksikön toiminnasta. Palautteen saa antaa halutessaan nimettömänä.

Järjestämme tapaamisia touko/kesäkuussa ja marras/joulukuussa.

### 6.5.3. Laatufoorumi

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

## 6.6. Palautteet

---

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

### Asiakastyytyväisyyskysely

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

Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn tulos ja vastausten määrä: V.2024 asiakastyytyväisyyskysely syksyllä

### Läheistyytyväisyyskysely

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

Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn tulos ja vastausten määrä: V. 2024 kyselyä ei ole vielä tehty

### Kirjallinen ja suullinen palaute

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

### Hyvinvointialueen palaute

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

### **Muistutukset ja kantelut**

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

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

Muistutusten vastaanottaja	Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot ja hänen tarjoamansa palvelut	Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot ja palvelut.
<a href="mailto:kirjaamo@esperi.fi">kirjaamo@esperi.fi</a>	Oy Vasso Ab, Kati Lammi, OTM puh:050 5590765, puhelinaika ma 12-14 ja ti-to 9-11 Osoite: Oy Vasso potilasasiames@varha.fi Ab/sosiaaliasiames, Läntinen pitkäk. 21-23 E. 20100 Turku	Potilasasiames puh: 02 313 2399 puh.aika ma-pe 8-15,30 . potilasasiames@varha.fi

## **7. Palvelun sisällön omavalvonta**

### **7.1. Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva aktiivinen arki**

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

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

Seuraamme asiakkaiden toimintakykyä päivittäisten havaintojen lisäksi RAI-arvioinneilla. Arviointien avulla saamme tietoa asiakkaiden fyysisestä, psyykkisestä, kognitiivisesta ja sosiaalisesta toimintakyvystä sekä osallisuudesta. Tarkastelemme puolivuositain RAI-vertailutiedon avulla asiakasrakenteesta ja hoitoisuudesta kertovia mittaritietoja sekä laatuindikaattoreita. RAI-tietoa käytetään yksikön toiminnan tarkasteluun, omavalvontaan ja laadun kehittämiseen.

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

Teemme kuukausittain toimintaohjelman arjen erityisistä tapahtumista, joita toteutamme koko työryhmän toimesta. Ohjelmassa huomioidaan toimintojen monipuolisuus sekä asukkaiden toiveita. Asukkaiden mieltymykset voivat olla hyvin erilaisia, joten elämälaatua tukevaa toimintaa räätälöidään arjessa myös kunkin asiakkaan tarpeita vastaaviksi. Jonkun asukkaan päivään voi sisältyä hoitajan kanssa kahden kesken kortinpeluuta, toisen kanssa taas lauletaan hänen omassa kodissaan muutama virsi tai laulu. Useampi asukas voi olla koolla yhteislauluhetkessä, tietovisailussa, tuolijumpassa tai tanssihetkessä. Hyödynnämme aktiivisesti myös netin tarjoamia virike materiaaleja. Nämä elämänlaatua ylläpitävät viriketoiminnot kirjataan.

Asukkailla on mahdollisuus ulkoiluun niin halutessaan. Raikas ilma tekee hyvää ja luonto sekä vuodenaikojen vaihtelu herättää muistoja ja mielenkiintoa. Emmen Kammarin ympäristö on veh-reää ja maasto monipuolista, joten liikkumismahdollisuuksia on myös fyysisiä rajoitteita omaavalle tai apuvälineiden kanssa liikkuvalla asukkaalla. Ulkoiluun on mahdollisuus hoitajan saattamana parhaiten iltapäivisin vuoronvaihtojen yhteydessä. Asukkaiden ulkoilukerrat merkitään ylös erilliseen tilastoon, ja ne kirjataan myös asukastietojärjestelmään. Ulkoiluissa kuullaan asukkaiden toiveita ja toteutuksessa pyritään tasapuolisuuteen. Emmen Kammarin olohuoneesta on käynti aidatulle terassille, jossa voi esimerkiksi kesäaikaan turvallisesti nautiskella ympäröivästä luonnosta, vaikka aamusta iltaan. Rohkaisemme mahdollisuuksien mukaan myös omaisia ottamaan osaa ulkoiluihin. Emmen Kammarin asukkaiden elämään sisältyy myös kulttuurielämyksiä, joita ovat esimerkiksi konsertit, teatterit, taidenäyttelyt ja kirkkovierailut, joita toteutetaan Emmen Kammarin oman henkilökunnan toimesta. Emmen Kammarin asukkaat tekevät pieniä retkiä lähialueelle kuten Hovirinnan rantaan, kauppaan tai vaikka kirjastoon. Kauemmas suuntautuville retkille kuljemme tilataksilla. Emmen Kammarilla käy myös vierailijoita tuoden tuulahduksen talon ulkopuolelta, esimerkiksi hartaus tilaisuudet, Hali-koira vierailut tai erilaisten esiintyjien mukana.

Arkeamme voi seurata: facebook / instagram-sivuilta

## 7.2. Terveysten- ja sairaanhoito

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

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

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

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

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

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

Yksikön lääkäripalveluista vastaa: Pihlajalinna, Sanna Maula

Kiireellisissä asioissa otamme yhteyttä: Tyks päivystykseen tai ensiapuyksikköön 112.

### 7.3. Lääkehoito

---

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

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

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

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

Lääkkeet tulevat yhteistyöapteekista: Kaarinan Apteekki

Asiakas maksaa omat lääkkeensä.

### 7.4. Ravitsemus

---



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

**Yhteiset ateriamme ovat:**

---

Aamupala	klo: 06:00 -10:00
Lounas	klo: 11:30-13:00
Iltapäiväkahvi	klo: 14:00
Päivällinen	klo: 16:00
Iltapala	klo: 19 -19:30
Yöpala	Saa aina tarvittaessa.

Huolehdimme, ettei yöpaasto ylitä yli 10 tuntia. Ruokailuajamme ovat liukuvia sekä asiakkaiden yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia. Otamme asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet huomioon yksilöllisesti. Ruokailuajojen välillä asiakkaillamme on mahdollisuus saada välipalaa. Kaikilla aterioilla on tarjolla juotavaa. Erityisesti kesäaikana tarjoilemme juomaa myös ruokailujen välillä. Lisäksi hellekausille on tarkempi ohjeistus nesteensaannista.

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

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

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

## 7.5. Suun terveys

---

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

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

Kiireellisissä asioissa otamme yhteyttä: Omaisiin, jos asukkaalla on oma hammaslääkäri, jolla on potilastiedot jo olemassa. Muussa tapauksessa terveyskeskuksen hammaslääkəriin.

## 7.6. Saattohoito

---

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

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

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

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

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

Yksikössä on toimintaohjeet kuoleman toteamisesta. Työntekijät on perehdytetty ohjeisiin.

## 7.7. Hygieniakäytännöt

---

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

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

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

## 7.8. Puhtaanapito

---

Puhtaanapito sisältää siivouksen ja pyykkihuollon.

Yksikön puhtaanapidosta vastaa pääosin ulkoinen palveluntuottaja Esperin laatiman palvelukuvauksen mukaisesti. Palvelukuvauksessa on määritelty siivottavat tilat sekä puhtaanapidon taajuus. Puhtaanapitoa täydennetään lisäksi Esperin oman siivoussuunnitelman mukaisesti. Yksikön henkilökunnan vastatessa



siivouksesta, noudatetaan yksikössä Esperin laatimaa siivoussuunnitelmaa. Siivoussuunnitelmat sekä puhtaanapidon ohjeistukset löytyvät Esperin intranetistä.

Puhtaanapidon ohjeistukset ovat osa työntekijöiden perehdytystä.

Siivous on järjestetty seuraavasti: Emmin Kammarin oma siivoushenkilö huolehtii Kammarin puhtaudesta. Ikkunoiden pesu teetetään ulkopuolisella toimijalla.

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

Pyykinhuolto on järjestetty seuraavasti: Aukkaiden pyykkejä pestään päivittäin omassa pesuhuoneessa. Kaikki liinavaatteet pesee pesula

## 7.9. Monialainen yhteistyö

---

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

Yhteistyökumppaneitamme ovat: Kaarinan terveyskeskus, Kotisairaala, Pihlajalinna

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

## 8. Asiakasturvallisuus

---

### “Emme tingi turvallisuudesta.”

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

### 8.1. Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuus selvitys

---

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

Teemme yhteistyötä Esperin määrittelemän turvallisuusalan yrityksen kanssa, joka tekee Esperin yksikön pelastussuunnitelman. Yksikön vastuhenkilö päivittää sitä vuoden välein tai tarvittaessa toiminnan tai vastuhenkilön muuttuessa. Poistumisturvallisuus selvityksen uusiin kohteisiin tekee kiinteistötiimi.

Päivityksistä vastaa yksikön vastuhenkilö. Poistumisturvallisuusselvitys päivitetään kolmen vuoden välein tai tarvittaessa. Poistumisturvallisuuskäytännöt käydään läpi turvallisuuskävelyssä vuosittain.

Palotarkastus on toteutunut: [Päiväys]

## 8.2. Turvallisuuskoulutukset

---

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

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

Alkusammutusharjoitus on järjestetty: [Päiväys]

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

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

## 8.3. Lääkinnälliset laitteet ja tarvikkeet

---

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

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

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

Laitevastaavan tehtäviin kuuluu:

- laiterekisterin ylläpito ja päivittäminen
- laitteiden ja välineiden käytön ohjaus ja tuki yksikön työntekijöille

- käyttöohjeiden saatavuuden varmistaminen
- käyttöohjeiden ajantasaisuudesta huolehtiminen
- laiteperehdytykset

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

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

## 9. Henkilöstö

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



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

Yksikön vastuuhenkilö on koulutukseltaan: Sairaanhoidtaja

Vastuuhenkilön työaika jakautuu asiakasmäärän mukaan. Vastuuhenkilöllä on laaja apu eri tukifunktioissa, esimerkiksi HR-asiiantuntijat, työvuoroasiiantuntija, laatu päällikkö, rekrytointiasiiantuntija, palveluasiiantuntija ja viestintäpäällikkö.

Henkilöstömäärä suhteutetaan aina asiakasmäärään ja heidän toimintakykyynsä.

Yksikkömme henkilöstörakenne ja määrä suhteessa täyteen yksikköön:

sairaanhoidtaja	1	hoitoapulainen	1
lähihoitaja	5	virikeohjaaja	0
hoiva-avustaja	0	fysioterapeutti	0
lähihoitajaopiskelija	1	lähihoitaja oppisopimusopiskelija	1

Lisäksi yksikössämme voi olla opiskelijoita työssäoppimisjaksolla.

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

Henkilöstömäärä suhteutetaan aina paikalla olevaan asiakasmäärään ja heidän toimintakykyynsä. Pyrimme ennakoimaan henkilöstösuunnitteluun ja varmistamaan toimintalähtöisen työvuorosuunnittelun avulla riittävän henkilöstömäärän aina kulloinkin. Seuraamme henkilöstömitoitusta jatkuvasti.

## 9.2. Sijaisten käytön periaatteet

---

Sijaisia käytetään ennakolla tiedossa oleviin ja äkillisiin poissaoloihin.

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

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

## 9.3. Henkilöstön rekrytointi

---

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

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

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

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

Lisätyötarpeen syntyessä noudatamme työsuhtesopimuksen säännöksiä ja tarjoamme lisätyötä jo työsuhteessa oleville yksikön työntekijöille. Keikkalaisia käytämme vain satunnaisiin lyhytaikaisiin sijaisuuksiin. Rekrytoinnissa noudatamme tietosuojasetusta, 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 velvoitetaan työntekijöitä ylläpitämään ammatillista osaamistaan ja työnantajia mahdollistamaan työntekijöiden täydennyskoulutus. Yksikön vastuuhenkilö kartoittaa työntekijöiden koulutustarpeita, esimerkiksi työntekijöiden kanssa käytyjen kehityskeskustelujen pohjalta ja asiakastarpeista. Työntekijöiden käydyt koulutukset kirjataan Mepco-henkilötietojärjestelmään. Esperissä on konsernitasoinen koulutussuunnitelma, joka on julkaistu Esperin intranetissä.

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

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

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

Sekä lisäksi Esko –verkko-oppimisympäristön pakolliset koulutukset:

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

## 9.5. Työhyvinvointi ja työsuojelu

---

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

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

**Työyhteisölupaus** on tiimityön ohjaava sopimus, josta ilmenevät yhteisesti sovitut toimintatavat, jotka mahdollistavat toimivan työyhteisön. Yhteisesti sovittujen pelisääntöjen avulla tiimin jäsenet tietävät, mitä

odotetaan heiltä ja miten toimia eri tilanteissa. Tiimisopimusta päivitetään säännöllisesti, ja jokainen sitoutuu noudattamaan siinä sovittuja asioita omalta osaltaan.

**Työsuojelu.** Esperillä on yksi yhteinen työsuojelutoimikunta. Esperin työsuojelutoimikunta työskentelee aktiivisesti henkilöstön terveyden, hyvinvoinnin, työkyvyn ja turvallisuuden parantamiseksi. Työsuojeluvaltuutettujen alueita on yhteensä kuusi ja kullakin alueella on oma työsuojeluvaltuutettu, joka edustaa alueensa työntekijöitä 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 sairautslomia 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 voivat sisustaa huoneensa omilla esineillään, tarvittaessa avustamme heitä sisustamisessa. Omannäköinen huone lisää viihtyisyyttä. Sisustamisessa huomioimme turvallisuustekijät. Asiakkaiden henkilökohtaisia tiloja ei käytetä muuhun tarkoitukseen, vaikka asiakas olisi pitkään poissa. Yhteiset tilat ovat tarkoitettu kaikille asiakkaillemme. Yhteisten tilojen sisustus- ja kalusteratkaisuissa lähtökohtana ovat kodikkuus, turvallisuus ja esteettömyys.

#### Kuvaus asiakkaan omassa käytössään olevasta tilasta:

Asukkailla on oma koti 20–25 m<sup>2</sup> kokoisessa huoneessa, johon sisältyy invavarusteltu wc-suihkutila. Jokaisessa asiakashuoneessa on sähköinen hoitovuode patjoineen, vaatekomerot sekä kaihtimet. Muutamissa huoneessa on myös lasitettu parveke. Asukas saa sisustaa huoneensa haluamallaan kalusteilla ja henkilökohtaisesti merkityksellisillä esineillä oman makunsa mukaisesti. Turvallisuuteen kiinnitämme kuitenkin huomiota.

#### Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista:

Emmin Kammarissa on olohuone, jonka välittömässä läheisyydessä sijaitsee jakelukeittiö sekä ruokailutila, joka toimii niin asiakkaiden, henkilökunnan kuin omaistenkin yhteisenä tilana. Asukkaat saavat vapaasti liikkua Emmin Kammarin yhteisissä tiloissa.

#### Kuvaus piha-alueesta:

---

Emmin Kammarin olohuoneesta on käynti aidatulle terassille ja patiolla, jossa voi esimerkiksi kesäaikaan turvallisesti nautiskella ympäröivästä luonnosta, vaikka aamusta iltaan. Terassilla ja patiolla on lukolliset portit turvallisuuden varmistamiseksi.

Asiakkaiden turvallisuuden ja yksityisyyden takaamiseksi ulko-ovet ovat lukittuina.

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

## 10.2. Teknologiset ratkaisut

---

Yksikössämme on käytössä seuraavia teknologisia ratkaisuja turvallisuuden lisäämiseksi:

---

Kerrostalon alaovi on lukittu, ja sisään pääsee vain avaimella tai ovisummeria tiettyyn asuntoon soittamalla. Emmin Kammarilla ovisoitto avaa kamerayhteyden ovelle, jolloin tulija on näin mahdollista nähdä. Ulko-ovi avataan järjestelmää käyttämällä, Kammarin oma ovi avataan sisä-puolelta avaimella.

Paloturvallisuutta Kammarilla lisää automaattiset paloilmotitimet sekä sprinklerijärjestelmä.

Emmin Kammarilla on öisin käytössä liiketunnistukseen perustuva hälytysjärjestelmä. Laite tekee hälytyksen yöhoitajan kännykkään, kun asukkaan huoneessa havaitaan liikkumista. Näin hoitajan on mahdollisuus olla heti paikalla ja tarvittaessa olla turvaamassa ja auttamassa asukasta esimerkiksi yölliseen wc-käyntiin.

Öisin Emmin Kammarilla on turvana kuorisuojaus, joka varoittaa talon ulkopuolisesta uhasta. Suojauksen ollessa päällä jokaisesta ulko-oven avaamisesta lähtee välittömästi hälytys Avarnin vartiointiliikkeeseen. Hälytyksen sattuessa sieltä ollaan ensin puhelimitse yhteydessä Kammarin, ja jos yhteyttä ei saada, tulevat he välittömästi paikalle tarkistamaan tilanteen.

Kammarilla on käytössä myös hoitajahälytin, jota painamalla vartioinnin saa paikalle myös muina vuorokaudenaikoina.

Perehdytämme työntekijän yksikön turva- ja kutsulaitteiden käyttöön.

Yksikön vastuuhenkilö vastaa yksikön turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta.

Laitetoimittaja ja yhteystiedot:

[Lisää]

Varmistamme turva- ja kutsulaitteiden toimivuuden seuraavilla tavoilla:

Hoitaja tallentaa tiedot ylös jos jonkin huoneen kutsujärjestelmä ei ole toiminut toivotulla tavalla. Seuraavana arkipäivänä otetaan yhteyttä laitetoimittajaan.

### 10.3. Terveystietojen mukainen toiminta

---

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista yksiköstä on tehty terveystietojen mukainen ilmoitus toiminnan alkaessa (vuoden 1994 jälkeen alkanut toiminta). Ilmoituksen perusteella terveystietojen viranomaisella on käsitelty 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: Doma Care

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

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

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

### 11.2. Asiakastietojen käsittely

---

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

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

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



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

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

### 11.3. Tietosuoja ja tietoturva

---

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

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

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

## 12. Kehittämissuunnitelma

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

### Toiminnassamme todetut kehittämistarpeet

	Kehittämistarve	Toimenpiteet	Vastuuhenkilö
Hyvä hoiva (RAI, poikkeamat, palaute, riskiarvioinnit, vuosikysely)	RAI-kirjaamisen kehittäminen.	Koulutukset RAI-n tekemiseen	Omahoitajat
Hyvä elämä (asiakastytyväisyyskysely, RAI, poikkeamat, palaute, vuosikysely)	Poikkeamakulttuurin opettelu ja laadun kehittäminen sitä kautta	yhteiset koulutukset ko asiaan.	Yksikön päällikkö
Hyvä työ (henkilöstötytyväisyyskysely, turvallisuuskulttuurimittaus, poikkeamat, riskiarvioinnit, vuosikysely)	Henkilöstön kanssa keskustelut, viikkopalaverit	Pidetään viikkopalaverit ajantasalla ja henkilökohtaiset palaverit	Yksikön päällikkö ja henkilökunta
Hyvä talous (asiakaspaikkamäärä, hankinnat, vuokratyövoima)	Asukasmäärät , hankinnat pyritään pitämään minimissä	Vuoropuhelu hyvinvointialueen kanssa.	Yksikönpäällikkö, Aluepäällikkö, Tukifunktiot

## 13. Omavalvontasuunnitelman seuranta

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yksikön vastuhenkilö.**

Paikka ja päiväys: **Kaarina, 27.4.2024**

Allekirjoitus:



---

**Mia Laakkonen**