



Esperi Koti Harjuniitty Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelma

30.10.2024

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

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.....	8
3.3. Arvot ja toimintaperiaatteet.....	8
4. Johtamisjärjestelmä.....	9
4.1. Viikkoraportti	10
5. Riskien hallinta.....	10
5.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja työnjako	10
5.2. Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet	11
5.3. Vakavat poikkeamat.....	12
5.4. Toimintaympäristön riskikartoitus	12
5.5. Työntekijän ilmoitusvelvollisuus (valvontalaki 29 § ja 30 §)	12
5.6. Työn vaarojen ja riskien arviointi (STM)	13
5.7. Väärinkäyttöön tai epäeettiseen toimintaan kohdistuvan epäilyn ilmoittaminen (Whistleblowing).....	14
5.8. Valmiussuunnitelma	14
5.9. Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit	14
6. Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva	15
6.1. Toimintakyvyn ja avuntarpeen arviointi.....	15
6.2. Palvelun toteuttamissuunnitelma.....	15
6.3. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	16
6.4. Osallisuus	17
6.4.1. Asukaskokoukset	17
6.4.2. Läheistenillat	17
6.4.3. Laatufoorumi	17
6.5. Palautteet.....	17
6.5.1. Palautekanavamme ovat:.....	18
7. Palvelun sisällön omavalvonta	19
7.1. Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva aktiivinen arki.....	19
7.2. Harjuniityn tuottamat palvelut	19
7.3. Terveysten- ja sairaanhoito.....	21

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

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

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palvelun tuottajan perustiedot

Yhtiön nimi	Pirkanmaan Asumispalvelut Oy	Y-tunnus	2553839-2
-------------	---------------------------------	----------	-----------

Toimintayksikön perustiedot

Toimintayksikkö		OID-koodi	1.2.246.10.25538392.10.0
Esperi Koti Harjuniitty		Palveluntuottajan koodi (PALTU)	66274-2
Katuosoite		Postinumero	Postitoimipaikka
Kämppätie 3		37140	Nokia
Kunnan / kuntayhtymän nimi		Nokia	
Hyvinvointialueen nimi	Pirkanmaan hyvinvointialue		
Yksikön vastuhenkilö	Siru Mastomäki		
Vastuuhenkilön puhelinnumero		040 649 2144	
Vastuuhenkilön sähköpostiosoite		siru.mastomaki@esperi.fi	

Luvanvarainen toiminta

Palvelumuoto	Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan	Asiakaspaikkamäärä	AVI:n / Valviran luvan myöntämisaikakohta ja luvan muutokset
Ympäri vuorokautinen asumispalvelu	Mielenterveys- ja päihdeasiakkaat	15	18.12.2017

Ilmoituksenvarainen toiminta

Palvelumuoto	Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan	Asiakaspaikkamäärä	Rekisteröintipäätöksen ajankohta
Yhteisöllinen asumispalvelu	Mielenterveys- ja päihdeasiakkaat	26	18.12.2017
Tuettu asuminen	Mielenterveys- ja päihdeasiakkaat	5	23.3.2021

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

Palvelut, joita yksikössä hankitaan alihankintana:	Palveluntuottaja
Kiinteistöhuolto	Lassila&Tikanoja Oy
Ateriapalvelut	Feelia Oy
Turvallisuuspalvelut	Securitas Oy
Työterveyshuolto	Mehiläinen Oy

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 vastuuhenkilö 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

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

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

Esperin omavalvontasuunnitelma tehdään yleiseltä osaltaan tukifunktioiden yhteistyönä. Vastuu yleisen osan teksteistä on laatufunktiolla. Esperin omavalvonnan suunnitelman laadintaan ovat

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

osallistuneet tukifunktiot: laatutiimi, palveluasiantuntijat, HR-tiimi, työhyvinvointipäällikkö, kiinteistötiimi, hankintatiimi, viestintä- ja markkinointitiimi sekä tietosuojavastaava. Yksiköt täydentävät suunnitelmaa kuvaamalla asioita oman toimintansa näkökulmasta.

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

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

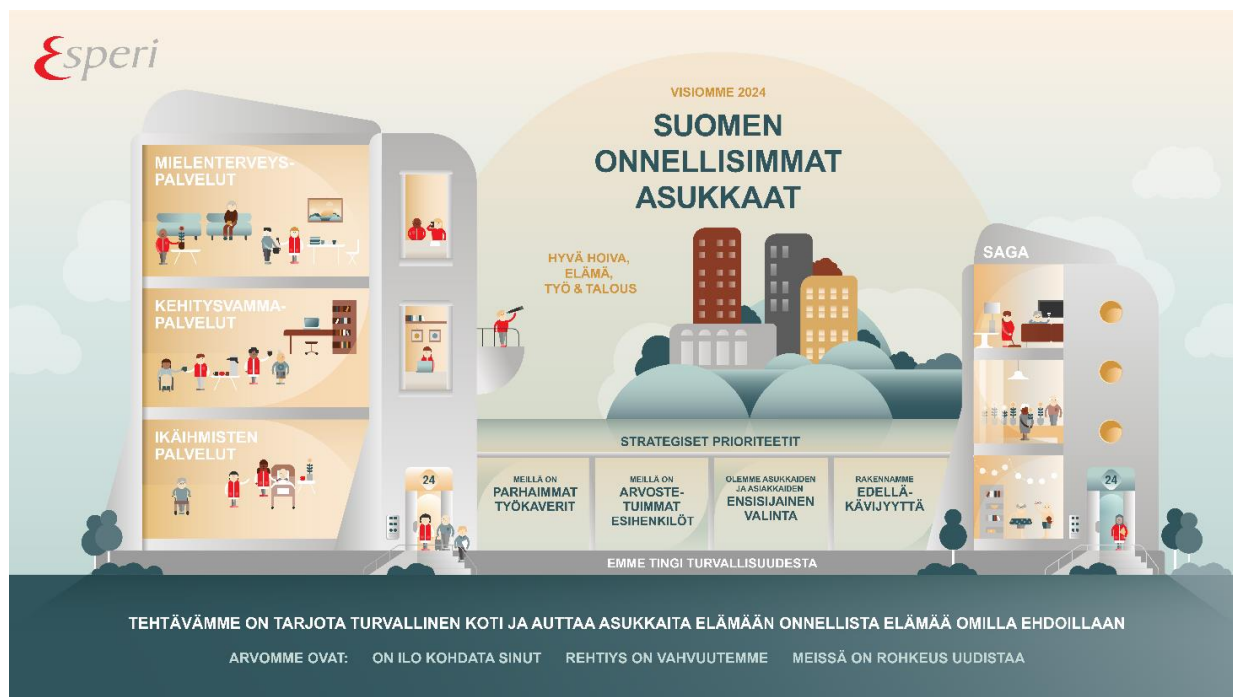
3. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

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 asiakastytyväisyyteen 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 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.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

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

3.2. Mielenterveys- ja päihdepalvelujen toiminta-ajatus

Esperi tarjoaa mielenterveys- ja päihdekuntoutujille asumispalvelua kodissa, jossa on tarjolla ammattitaitoista ohjausta ja tukea turvallisessa ympäristössä. Asumispalvelu järjestetään yksilöllisesti, huomioimalla asiakkaan tarpeet ja tavoitteet, toimintakyky, voimavarat sekä yksikölinen elämäntilanne.

Toimintaamme ohjaa yhteinen toimintatapa, MIELI-toipumisorientaatio. MIELI-toipumisorientaation mukaisen toiminnan periaatteita ovat:

Mahdollistaminen
Ilo ja toivo
Elämän merkityksellisyys
Liittyminen yhteisöön
Identiteetti

Ydinajatus on, että asiakkailla on mahdollisuus ja oikeus vaikuttaa omaan elämäänsä niin paljon kuin mahdollista ja saada elää onnellista ja hyvää omannäköistä elämää omilla ehdoillaan. Asiakas määrittelee itse, mitä hyvä elämä, onnellisuus ja kuntoutuminen hänelle tarkoittaa. Palveluiden tavoitteena on edistää ja ylläpitää asiakkaan mahdollisimman itsenäistä selviytymistä arjessa ja tuetaan asiakasta saavuttamaan hänen omia tavoitteitaan.

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.

Meille Harjuniityssä on tärkeää että meiltä välittyy avoin ja lämminhenkinen tunnelma. Haluamme että asiakkaat kokevat olonsa meillä kotoisaksi ja turvalliseksi. Meille on tärkeää kuunnella asiakkaiden toiveita ja pyrkiä toteuttamaan niitä mahdollisimman hyvin.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

Rehtiys on vahvuutemme.

Teemme mitä lupaamme. Tunnumme 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.

Yksikössä on yhteisesti sovitut pelisäännöt, jossa korostuu toisten ihmisten kunnioittaminen, huomioiminen ja hyvä käytös. Arvostamme avointa ja rehellistä vuorovaikutusta ja pyrimme keskustelemaan asioista niiden oikeilla nimillä. Henkilökunta on sitoutunut noudattamaan yhdessä sovittuja asioita. Pidämme tärkeänä moniammatillista yhteistyötä asumisen tukena.

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.

Asiakkaan muuttaessa Harjuniittyyn luodaan hänelle yhdessä palvelun toteuttamissuunnitelma, asiakkaan ja omaisten toiveet huomioiden. Pyrimme yhdessä noudattamaan asiakkaan kanssa laadittua palvelun toteuttamissuunnitelmaa, että asiakkaan tavoitteet saavutettaisiin, ja asiakkaan olisi mahdollista siirtyä kevyempään asumispalveluun. Arvioimme säännöllisesti toteuttamissuunnitelman tavoitteiden etenemistä, yksikössä käytössä olevan Tuva-mittarin avulla. Asiakkaalle järjestetään säännöllisesti hoitokokouksia yhdessä hoitavan tahon, sosiaalityöntekijän, omaisten ja yksikön henkilökunnan kanssa. Yksikkömme henkilökunta koulutuu säännöllisesti. Haluamme ylläpitää ammattitaitoa ja kehittää työyhteisöämme jatkuvasti. Huomioimme työyhteisössä erilaisen osaamisen ja jokaisen omat vahvuudet.

4. Johtamisjärjestelmä

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

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

Vastuuhenkilö osallistuu kuukausittaisiin aluetapaamisiin ja keskustelee yksikön toiminnasta ja tavoitteista säännöllisesti työtuntien yhteydessä aluepäällikön kanssa. Vastuuhenkilö pitää vuosittain

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

kehityskeskustelut henkilöstölleen. Lisäksi vastuhenkilö huolehtii yksikköön sovittujen seurantalaverien pitämisestä sekä niissä määriteltyjen tehtävien hoitamisesta.

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

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

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

4.1. Viikkoraportti

Yksikön toimintaa ja tavoitteiden saavuttamista mitataan hyvä hoiva, hyvä elämä, hyvä työ ja hyvä talous -mittareiden avulla. Vastuhenkilön 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 -	Yksikön työntekijät	Laatuportti	Yksikön vastuhenkilö

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

suoja, palo- ja toimitilaturvallisuus tai ympäristöturvallisuus)

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, vaaratapahtumasta tai muusta lain vastaisesta toiminnasta.	Työntekijät, alihankkija	Laatuportti, asiakastietojärjestelmä	Yksikön vastuuhenkilö, palveluntuottaja, palvelunjärjestäjä
Työn vaarojen ja riskien arviointi (STM)	Yksikön työntekijät	Laatuportti	Yksikön vastuuhenkilö
Väärinkäytökseen tai epäeettiseen toimintaan kohdistuvan epäilyn ilmoittaminen (Whistleblowing)	Yksikön työntekijät, asiakkaat ja sidosryhmät	Whistleblowing Centre	Esperin Whistleblow-tiimi, Aluepäällikkö, työhyvinvointipäällikkö
Selvityspyynnöt	Hyvinvointialue, AVI, Valvira	Laatuportti	Yksikön vastuuhenkilö
Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit	Sisäinen auditoija, ulkoinen 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.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

Poikkeaman osalta käymme läpi, mitä tapahtui ja miksi. Arvioimme poikkeamien juurisyytä. Samalla sovimme tapahtuman kokonaisriskin perusteella, mitä korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä tapaukseen liittyen tehdään. Käytämme poikkeamailmoituksia asiakasturvallisuuden ja toiminnan kehittämiseen yksikkö- ja konsernitasolla. Seuraamme poikkeamien ajantasaisuutta yksikön viikkoraportilla.

5.3. Vakavat poikkeamat

Vakavien poikkeamien selvittäminen on laadun ja työsuojelun yhteinen toimintamalli. Ilmoitamme vakavat poikkeamat suoraan laatupäällikölle 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 tutkijoiden johdolla poikkeaman kannalta keskeisten henkilöiden kanssa. Käymme yhdessä läpi tapahtumien kulun ja teemme perusteellisen 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 Esperitason tasoisesti.

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

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 on päivitetty: 16.10.2024

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.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

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 yksikön 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. Yksikön tukena ovat Esperin tukifunktiot (esimerkiksi HR, laatu, viestintä, hankinnat, kiinteistö, Tietosuojavastaava) sekä liiketoimintajohto.

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

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

5.6. Työn vaarojen ja riskien arviointi (STM)

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

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

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

STM:n työn vaarojen ja riskien arviointi on tehty: 16.9.2024

5.7. Väärinkäyttöön 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 yksikkökohtaiset toimintokortit, joissa on tarkemmat toimintaohjeet häiriötilanteisiin, kuten tulipaloon, jakeluhäiriöihin, epidemioihin ja tietojärjestelmien kaatumiseen.

Yksikön toimintokortit on päivitetty: 26.4.2024

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 auditoinnin koulutuksen saaneet auditointijat. Auditointikriteereinä toimii Esperin omat laatuavoitteet sekä toimintaa ohjaava lainsäädäntö.

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

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

Sisäinen auditointi on tehty: 5.5.2022

Ulkoinen auditointi on tehty: 7.2.2024

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

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.

Pääosa asiakkaista ohjautuu yksikköömme palvelun järjestäjän ohjaamana. Jokaisella kunnalla on omat arviointikriteerinsä sijoituksen suhteen. Asiakkaan asumisaikana palvelutarpeen arviointia tehdään yhdessä hyvinvointialueen vastuutyöntekijän kanssa. Itsemaksavien asiakkaiden osalta teemme palvelutarpeen arvioinnin yhdessä asiakkaan kanssa.

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

Teemme toimintakykyarvion kuukauden sisällä yksikköön muutosta ja päivitämme sitä puolen vuoden välein tai asiakkaan toimintakyvyn oleellisesti muuttuessa. Asiakkaan nimetty omaohjaaja vastaa toimintakykyarvioinnin laatimisesta. Asiakkaalle kerrotaan arvioinnin teosta. Arviointien ajantasaisuutta seurataan viikoittain viikkoraportilla.

Yksikössämme on käytössä TUVA –toimintakykymittari.

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

6.2. Palvelun toteuttamissuunnitelma

Palvelun toteuttamissuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Toteuttamissuunnitelman lähtökohtana on asiakkaan toiveet, tavoitteet ja tuen tarpeen toteuttaminen. Palvelun toteuttamissuunnitelma on tärkeä työväline, jolla varmistamme, että asiakkaan omat toiveet ja tavoitteet tulevat näkyväksi. 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.

Ensimmäinen palvelun toteuttamissuunnitelma laaditaan kuukauden (1 kk) sisällä asiakkaan muutosta. Palvelun toteuttamissuunnitelma päivitetään vähintään kaksi kertaa vuodessa tai asiakkaan voinnin oleellisesti muuttuessa (tai sopimuksen mukaisesti.) Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuutta seurataan viikoittain viikkoraportilla.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

Asiakas saa yksilöllisen ja ajantasaisen ohjauksen ja tuen. Henkilökunta tuntee asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmien sisällön. Päivittäinen ohjaustyö ja kirjaaminen perustuvat asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan.

Asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan asiakkaan itsenäistä suoriutumista sekä tuen ja avun tarve. Toteuttamissuunnitelmaan kuvataan asiakkaan osallisuus, asiakkaan 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.

6.3. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus tarkoittaa jokaisen ihmisen oikeutta määrätä omasta elämästään ja tehdä omia valintoja. Perustuslain mukaan jokaisella ihmisellä on oikeus elämään sekä henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asiakkaan ikä, sairaudet tai toimintakyky eivät poista tai vähennä ihmisen itsemääräämisoikeutta.

Tuemme, vahvistamme ja ylläpidämme asiakkaidemme itsemääräämisoikeutta seuraavilla toimintatavoilla:

- Annamme asiakkaalle mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, esimerkiksi osallistumalla omaan toimintakykyarviointiin ja palvelun toteuttamissuunnitelman laatimiseen.
- Selvitämme asiakkaalle mieluisat ja tärkeät asiat sekä tavat ja tottumukset. Selvitämme näitä asioita kysymällä asiakkaalla itseltään. Tarvittaessa pyrimme selvittämään asiakkaan omia toiveita ja mieltymyksiä hänen läheisiltään, jos hänellä on vaikeuksia itse ilmaista toiveitaan.
- Tuemme asiakasta päivittäisissä päätöksissä ja tarjoamme hänelle vaihtoehtoja. Päivittäiset päätökset voivat liittyä esimerkiksi päivärytmiin, pukeutumiseen, ruokailuun, ulkoiluun, harrastuksiin ja vierailijoihin.

Toimimme MIELI-toipumisorientaation mukaisesti ja se näkyy toiminnassamme seuraavissa asioissa

Meille Esperi Koti Harjuniityssä on tärkeää, että asiakkaat saavat elää omannäköistä elämää ja tehdä päätöksiä omasta kuntoutuksestaan. Teemme paljon työtä sen eteen, että yksikkömme on kodinomainen, helposti lähestyttävä ja lämminhenkinen. Annamme tilaa avoimuudelle ja kuuntelemme asiakkaiden mielipiteitä sekä kehitysideoita ja pyrimme luomaan yksiköstä asiakkaiden näköisen. Omahoitajuuden/ omaohjaajuuden avulla pyrimme luomaan turvallisuuden tunnetta, jotta asiakkaan olisi helppo kertoa omista haaveistaan ja toiveistaan. Työntekijät kokevat tärkeäksi olla asiakkaiden tukena kaikissa elämäntilanteissa, silloinkin kun asiakkaan on itse vaikea sanoittaa omia tunteuksiaan ja ajatuksiaan. Tuemme oman elämän haltuunottoon, jotta asiakkaalla olisi keinoja oivaltaa mitä eläältä haluaa. Kehumme ja kannustamme asiakkaita paljon sekä pohdimme yhdessä asiakkaan kanssa hänen vahvuuksiaan. Kannustamme asiakkaita kohti heidän unelmiaan.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

Uudet työntekijät perehdytetään asiakkaiden itsemääräämisoikeutta tukeviin työmenetelmiin.

6.4. 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.”

6.4.1. 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:

Asukaskokouksia järjestetään ympärivuorokautisessa palveluasumisessa joka tiistai. Yhteisöllisessä- ja tuetussa asumisessa asiakas- kokouksia järjestetään joka arkipäivä klo 9:00.

6.4.2. 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 tapaamisia toukokuussa ja marraskuussa.

6.4.3. 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.

6.5. 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.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

6.5.1. Palautekanavamme ovat:

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 vastaajamäärä:

30.9.2024 NPS 24 ja vastaajamäärä 42

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 vastaajamäärä:

30.9.2024 NPS 36 ja vastaajamäärä 11

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 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. 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 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

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

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 siru.mastomaki@esperi.fi kimmo.nurmi@esperi.fi	Pirkanmaan hyvinvointialueella potilasasiavastaavina toimivat Arja Laukka, Iiris Markkanen, Taija Mehtonen, Liisa Takkunen ja Marja Urpo. tel:+358401909346 potilasasiavastaava@pirha.fi Pirkanmaan hyvinvointialueella sosiaaliasiavastaavina toimivat Sanna Juurakko ja Taija Mehtonen tel:+358405045249 sosiaaliasiavastaava@pirha.fi	Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu ma, ti, ke ja pe klo 9-12, to klo 12-15. tel:0951101200 https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/

7. Palvelun sisällön omavalvonta

7.1. Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva aktiivinen arki

Toimimme siten, että asiakkaamme voivat elää omannäköistä, onnellista ja turvallista elämää. Selvitämme, mikä on asiakkaillemme tärkeää ja mahdollistamme hyvinvointiin liittyvät merkitykselliset asiat. Huomioimme yksilöllisesti asiakkaille iloa tuottavat asiat ja kirjaamme ne asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Seuraamme viikkotasolla aktiviteettien toteutumista. Asiakkaat ulkoilevat toiveidensa ja tarpeidensa mukaisesti.

Tuemme asiakkaiden toimintakykyä ja omatoimisuutta päivittäisessä elämässä. Tarjoamme asiakkaillemme ympäristön, jossa he voivat kokea yhteenkuuluvuutta, osallisuutta ja säilyttää toimijuutensa. Asiakkaiden on turvallista liikkua yksikössämme.

7.2. Harjuniityn tuottamat palvelut

Meillä Esperi Koti Harjuniityssä tuotetaan ympärivuorokautista palveluasumista, yhteisöllistä asumista ja tuettua asumista mielenterveys- ja päihdekuntoutujille. (Tuettu asuminen palvelu nimi muuttuu 2025 alussa. Tuolloin palvelusta käytetään nimeä kevyt yhteisöllinen palvelu.) Tuki kevenee palvelujen välillä asteittain. Palvelun tavoitteena on asiakkaan kuntoutuminen mahdollisesti kevyempään palveluun. Palvelun keventäminen on mahdollista yksikköme sisällä, siirtyen palvelumuodosta toiseen. Asiakkaan vointia seurataan ja arvioidaan

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

säännöllisesti Tuva-mittarin avulla sekä omahoitaja-ajoilla. Kuukausittain asiakkaan kanssa laaditaan kuukausiyhteenveto, jossa arvioidaan asiakkaan kuntoutumisen etenemistä. Moniammatillista tiimiä tiedotetaan asiakkaan voinnista tarpeen mukaan ja hoitoneuvottelu järjestetään vähintään kerran vuodessa tai tarvittaessa.

Asiakkaan mahdollista siirtymistä kevyempään palveluun arvioidaan työryhmässä sekä asiakkaan moniammatillisen tiimin kanssa. Asiakkaan saavuttaessa kuntoutumisen tavoitteet, suunnitellaan muutto yksikön sisällä kevyempään palveluun tai omaan asuntoon avohoidon tuella. Mikäli asiakkaan psyykinen vointi heikentyy, on mahdollista suunnitella myös tuen tehostamista määräaikaaisesti.

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen on Esperi Koti Harjuniityssä vahvin asumisen tukimuoto, usein asiakkaat muuttavat ympärivuorokautiseen palveluasumiseen esim. sairaalasta. Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa hoitaja on läsnä ympäri vuorokauden ja yksikössä asuvien asiakkaiden tuen tarve on suurempi ja asiakas tarvitsee tukea myös yöaikaan. Tuen tarve yöaikaan voi tarkoittaa, esimerkiksi psyykkisen voinnin seurannan- tai lääkehoidon tarvetta yöaikaan. Asiakkaiden unirytmisissä saattaa olla isoja haasteita ja asiakkailla esiintyy valvomista yöaikaan. Asiakkaiden turvallisuus vaarantuu ilman hoitajan läsnäoloa öisin, esimerkiksi pelkotilat tai impulsiivinen käytös lisääntyy.

Yleensä vahvempi tuen tarve liittyy vuorokausirytmien harjoitteluun, ruokailuihin, lääkehoidon toteuttamiseen, hygienian hoitoon, kodinhoitoon ja asiointiin. Asiakkaan psyykkistä vointia seurataan aktiivisesti jokaisessa vuorossa. Asiakas on täydessä ruokapalvelussa, joka sisältää viisi ruokailua päivässä sekä yöpalan. Asiakkailla usein haasteita ruuanlaitossa ja ruokailurytmisissä, asiakkaat usein tarvitsevat myös ohjausta terveellisessä ravitsemuksessa.

Ohjaajat vastaavat asiakkaan lääkityksestä ja annostelevat asiakkaan lääkkeitä. Asiakkaat voivat voinnin salliessa harjoitella viikkodosettien jakoa tai esimerkiksi insuliinin pistämistä ohjauksen turvin. Asiakkaat usein tarvitsevat ohjaajan läsnäolon lääkärikäynneille sekä yksikön ulkopuolella liikkumiseen. Sosiaalisia tilanteita harjoitellaan aktiivisesti käymällä yksikön ulkopuolella yhdessä ohjaajan kanssa. Ohjaajat varmistavat, että asiakkaalle on varattu tarvittavat terveydenhoitoon liittyvät ajanvaraukset esimerkiksi lääkärille tai diabeteshoitajalle.

Yhteisöllisen asumisen palveluaika on päivittäin klo: 7:00-21:00. Yhteisöllisessä asumisessa asiakkaan tuen tarve kevenee asteittain. Asiakkaan vastuuta lisätään hiljalleen harjoitellen yhdessä esimerkiksi lääkäri- ja laboratorioaikojen varaamista, julkisilla liikkumista ja itsenäisempää kodin hoitoa, kuten siivoaminen ja ruuanlaitto. Usein asiakkaat valmistavat osan ruuista itse tai harjoittelevat ruuanlaittoa ja ruokapalvelua voidaan vähentää asteittain. Yhteisöllisessä asumisessa asiakkaat voivat osallistua lääkkeenjako-ryhmään, jossa harjoitellaan hoitajan tuella itse jakamaan viikkodosettia ja samalla sosiaalisia tilanteita.

Tuetun asumisen palveluaika on maanantai -lauantai klo: 8:00-18:00. Tuetussa asumisessa asiakkaan tuen tarve on vähentynyt entisestään ja asiakas pärjää enemmän itsenäisesti. Usein asiakkaiden tavoitteena on tästä palvelusta siirtyä asumaan itsenäisesti omaan kotiin. Asiakkaat ovat omatoimisempia usein seuraavissa asioissa: kodinhoito ja itsenäinen asiointi yksikön ulkopuolella. Tavoitteena usein on esimerkiksi työtoiminnan, sosiaalisen kuntoutuksen tai opintojen aloittaminen. Tuetussa asumisessa asiakkaat huolehtivat

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

itsenäisemmin lääkehoidosta, kuten lääkkeiden hakemisesta apteekista ja dosetin jaosta omalla asunnolla. Asiakkailla on dosetti itsellään asunnolla, josta he annostelevat itse lääkkeet. Hoitaja käy sovituin ajoin tarkistamassa, että lääkehoito toteutuu sovitusti.

Yksikkömme kaikki asiakkaat voivat osallistua yksikön kaikkiin ryhmiin ja ovat kanssakäymisessä kaikkien kanssa. Sosiaalisia tilanteita harjoitellaan yhdessä yksikön sisällä monin eri keinoin, esimerkiksi ryhmissä. Yksikön ryhmien sisältö on laadittu vastaamaan myös eri kuntoutustilanteessa olevien tarpeita.

Yksikössämme vierailee säännöllisesti: Asiakkaiden läheisiä ja ystäviä. Säännöllisesti kutsumme yksikköön jalkahoitajan sekä kampaajan. Asiakkaiden toiveesta kuukausittain yksikössämme vierailee ev.lut seurakunnan pappi.

Selvitämme asiakkaan yksilölliset toiveet vapaa-aikaan ja harrastuksiin liittyen osana palvelun toteuttamissuunnitelmaa. Yhdessä asiakkaidemme kanssa suunnittelemme asukaskokouksissa erilaisia tapahtumia ja aktiviteetteja arkeemme.

Yksikkömme aktiivista arkea voi seurata: Yksikön kotisivuilta, kohdasta kuulumiset, osoitteessa: <https://espero.fi/mielenterveyskuntoutujien-palvelut/nokia/esperi-hoitokoti-harjuniitty-nokia/#kuulumiset> . Meidät löytää myös Instagramista [espero_harjuniitty](#).

7.3. Terveyden- 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.

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 sairaudenhoito on järjestetty kodissamme:

Nokian sosiaali- ja terveysasemalla asiakas saa terveydenhuollon sekä hammashuollon palvelut, mikäli asiakas on halunnut siirtää terveysterveystoimet Nokialle.

Lääkärin ja hoitajan vastaanottojen kiireettömien asioiden hoidon tarpeen arviointi, neuvonta ja ajanvaraus, ma–to klo 8–16, pe ja aattopäivät klo 8–15: Keski-Nokia: puh: 03 384 5068.

Nokian sosiaali- ja terveysaseman kiirevastaanotto on tarkoitettu äkillisesti sairastuneille ja vakavasti loukkaantuneille potilaille, joiden tulee saada välitöntä, kiireellistä hoitoa viimeistään vuorokauden kuluessa sairastumisesta.

Potilaita hoidetaan sairauden kiireellisyyden mukaisessa järjestyksessä.

puh: 03 384 5066, käyntiosoite: Maununkatu 12. Arkisin klo 8-20 ja viikonloppuisin sekä pyhäpäivinä klo 10-18.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

Muina aikoina Pirhan alueen päivystyshoitoa vaativat asiat on keskitetty Tays:n Ensiapu Acutaan, puh.116117.

Psykiatrian hoitokontakti on suurimmalla osalla asiakkaista Nokian mielenterveys- ja päihdepalveluissa Nokian sosiaali- ja terveysasemalla. Osa asiakkaista on halunnut säilyttää hoitokontaktin kotikunnassaan. Teemme yhteistyötä, muun muassa Kangasalan ja Ylöjärven psykiatrin poliklinikan, Tipotien psykoosisairauksien poliklinikan ja tehostetun psykoosihoidon poliklinikan sekä Lempäälän psykiatrian poliklinikan kanssa.

Kodin työntekijät vastaavat yhdessä asiakkaan kanssa terveyden- ja sairaanhoidon järjestämisestä. Yksikön vastuuhenkilö vastaa yksikön toiminnan kokonaisuudesta.

Välitöntä sairaalahoitoa vaativissa tilanteissa kutsutaan ambulanssi. Mikäli kyseisen asiakkaan kohdalla on olemassa yksilölliset toimintaohjeet sairauskohtausten varalle, toimitaan näiden, lääkärin antamien ohjeiden mukaisesti.

Akuuteissa tilanteissa asiakas siirtyy joko päivystykseen tai hoidetaan saatujen ohjeiden mukaan. Sovitulle läheiselle ilmoitetaan tilanteesta.

Suoritamme normaaleja toimenpiteitä, kuten lääkejakelu, verenpaineen ja verensokerin mittaukset ja haavahoidot.

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, huumeeseula) 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.

7.4. Lääkehoito

Lääkehoitosuunnitelmamme on STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaan mukainen. Lääkehoitosuunnitelmassa linjataan lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja 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.

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 13.3.2024

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

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.

Lääkäri vastaa asiakkaiden lääkemääräyksistä.

Yksikön lääkehoitoon liittyvät erityispiirteet:

Harjuniityssä jokaisella lääkehoitoa toteuttavalla työntekijällä on kirjalliset, allekirjoitetut ja voimassa olevat lääkkeiden jako- ja antoluvat. Asiakkaiden lääkkeet säilytetään lukitussa lääkehuoneessa, omissa lokeroissa, lukitussa kaapissa. Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa on oma lääkehuone. Yhteisöllisessä palveluasumisessa/tuetussa asumisessa oma erillinen lääketila. Lääkehuoneet ovat lukittuja ja lääkeavainta hallinnoi sekä käyttää jokaisessa vuorossa vastuuhoitaja. Avaimesta pidetään seurantalistaa. Lääkkeet jaetaan asiakkaille sovittuina lääkkeenjakoaikoina.

Harjuniityssä lähes kaikilla asiakkailla on käytössä psyykenlääkkeitä. Asiakkailla on käytössä myös PKV-lääkkeitä sekä huumelälääkkeitä, joiden käyttöön liittyy kohonnut riski väärinkäyttöön. Lääkkeiden käyttöä ja asiakkaiden psyykkistä sekä fyysistä vointia seurataan tarkasti päivittäin.

Lääkehoidosta järjestetään koulutusta ja perehdytystä henkilöstölle. Mahdolliset lääkehoitoon liittyvät poikkeamat käsitellään henkilökuntapalaverissa. Tuolloin käydään läpi poikkeaman juurisyyt ja tehdään tarvittaessa muutoksia käytäntöihin sekä päivitetään lääkehoitosuunnitelma, mikäli se on tarpeen.

Asiakkaan lähtiessä pidemmäksi aikaa pois yksiköstä, esimerkiksi kotilomalle, annetaan asiakkaalle mukaan joko dosetti tai lääkkeet lääkepusseissa, riippuen asiakkaan kuntoutumisen vaiheesta.

Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa asiakkailla on usein vahvemman tuen tarve lääkehoitoon liittyen. Pääasiassa hoitajat vastaavat asiakkaan lääkkeiden säilytyksestä ja annostelusta. Osa asiakkaista jakaa itse dosettinsa ohjaajan valvomana, osalle hoitaja jakaa viikkodosetin valmiiksi. Asiakkaat harjoittelevat usein lääkehoidon toteuttamista hiljalleen ohjaajan valvomana, esimerkiksi insuliinin pistäminen.

Yhteisöllisessä ja tuetussa asumisessa suurin osa asiakkaista jakaa itse dosettinsa. Kuntoutuksen edetessä asiakas saa lisää vastuuta lääkehoidostaan ja asiakkaan on mahdollista saada dosetti itselleen asunnolle sekä asiakkaalle opetetaan reseptin uusiminen ja lääkkeen haku apteekista.

Yksikössä laitetaan injektioita Zypadhera injektiota lukuun ottamatta. Mikäli yksikön asiakas on korvaushoidossa, on hoitovastuu huumehoidon avopalveluissa (Nokian päihdepalvelut, Breikki tai huumehoidon avopalvelut Tampere). Tarvittaessa, esimerkiksi viikonloppuisin korvaushoitolääkkeet asiakas voi saada mukaan poliklinikalta, ne voidaan säilyttää ja annostella yksikössä hoitajan toimesta. Korvaushoitolääkkeiden säilytys ja annostelun seuranta hoidetaan yksikössä lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

7.5. 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: 07:45-08:15
Lounas	klo: 11:45-12:15
Iltapäiväkahvi	klo: 14:00-14:15
Päivällinen	klo: 15:45-16:15
Iltapala	klo: 19:15-19:45
Yöpala	klo: 21:15-21:30

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.

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

Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty: 19.6.2024

7.6. Suun terveys

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

Puhtaat hampaat ja proteesit ovat keino välttää suun sairauksia. Huonokuntoisen asiakkaan suunhoito on tärkeää ja hellävaraisuutta vaativaa. Suun kuivuudesta aiheutuvat haitat vaikuttavat syömiseen ja yleisesti elämänlaatuun. Olon helpottamiseen tarvitaan säännöllistä suun kostuttamista ja hampaiden, suuontelon ja mahdollisten proteesien puhdistamista peitteistä.

Suun puhdistaminen ja muu suunhoito onnistuvat parhaiten, kun se suunnitellaan yhdessä tutun ohjaajan kanssa. Ohjaamme asiakasta oikeiden välineiden hankkimisessa.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

Autamme asiakkaitamme huolehtimaan suun terveydestä. Asiakkaiden suun terveydenhuollon palvelut toteutetaan julkisessa hammashoidossa tai yksityisellä hammaslääkärillä, asiakkaan valinnan mukaan.

7.7. Hygieniakäytännöt

Asiakkaiden yleiskuntoa, ravitsemus- ja mielentilaa seurataan, koska nämä vaikuttavat heidän kykyynsä puolustautua infektioilta. Työntekijän on huolehdittava henkilökohtaisesta hygieniastaan ja terveydestään. Asianmukainen pukeutuminen, jalkineiden, suojaesiliinon, käsineiden käyttö sekä riittävä käsihygienia ovat tärkeitä.

Käsihygienian lisäksi hygieniaan kuuluu aseptisen työjärjestyksen noudattaminen. Esperin intranetissä on hygieniasuunnitelma.

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

Yksikössä 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: **Hoitoapulaiset huolehtivat yksikön siivouksesta siivoussuunnitelman mukaisesti.**

Pyykkihuolto on järjestetty seuraavasti: **Yksikössä on yhteiset pyykinpesukoneet, joita asiakkaat saavat käyttää. Asiakkaat pesevät pyykit itsenäisesti tai hoitajan/ohjaajan avustamana.**

7.9. Monialainen yhteistyö

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.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

Teemme yhteistyötä seuraavien tahojen kanssa: **Nokian mielenterveys- ja päihdepalvelut, Tipotien ja Hallituskadun psykiatrian yksiköt, Tammerkosken apteekki, Nokian sosiaali- ja terveysasema, asiakkaan palvelun tilaajataho ja aikuissosiaalityö. Kangasalan psykiatrian poliklinikka. Pirhan asiakasohjaus.**

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 hoivan perusta. Asiakasturvallisuuteen liittyvät osaavat työntekijät, tilojen ja välineiden asianmukaisuus sekä dokumentoinnin ja tiedonkulun turvallisuus. Edistämme asiakasturvallisuutta riskien arvioinnilla, ehkäisevillä ja korjaavilla toimenpiteillä sekä toiminnan jatkuvalla kehittämisellä. Teemme yhteistyötä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

8.1. Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys

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

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

Pelastussuunnitelma on päivitetty: 21.12.2023

Poistumisharjoitus on tehty: 6.9.2023

Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty: 5.9.2023

Palotarkastus on toteutunut: 8.3.2024

8.2. Turvallisuuskoulutukset

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

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

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

Turvallisuuskävely on pidetty: 3.7.2024

Alkusammutusharjoitus on järjestetty: 22.11.2022

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

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

8.3. Lääkinnälliset laitteet ja tarvikkeet

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

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

Janita Everi vastaa yksikön lääkitinnällisistä 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
- laiteperehdytys

Lääkitinnällisten laitteiden ja tarvikkeiden seuranta järjestelmä eli laiterekisteri sisältää tiedot käytössä ja hallinnassa olevista sekä luovutetuista lääkitinnällisistä laitteista. Hoivakalusteet ja niiden huollot hankitaan keskitetysti hoivakalusteiden toimittajalta. Hankimme yksikön muut lääkitinnälliset laitteet ja tarvikkeet Esperin sopimustoimittajalta. Laitteiden toimintakyvyn ja turvallisuuden varmistamiseksi

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

yksikön laitevastaava huolehtii, että laitteet huolletaan valmistajan ohjeiden mukaisesti ja huollon dokumentoidaan laiterekisteriin.

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

9. Henkilöstö

9.1. Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys



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

Yksikön vastuuhenkilö on koulutukseltaan: Sairaanhoidaja AMK, JYET

Vastuuhenkilön työaika jakautuu asiakasmäärän mukaan. Vastuuhenkilöllä on laaja apu eri tukifunktioissa, esimerkiksi HR-asiiantuntija, työvuoroasiiantuntija, laatupäällikkö, viestintäpäällikkö, rekrytointiasiantuntija ja palveluasiantuntija.

Henkilöstömäärä suhteutetaan aina asiakasmäärään ja heidän toimintakykyynsä.

Yksikkömme henkilöstörakenne ja määrä:

sairaanhoitaja	4	hoitoapulainen	1,5
lähihoitaja	14	sosionomi	2

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 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 sattuessa.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

9.3. Henkilöstön rekrytointi

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

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

9.4. Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

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

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

Yksikön vastuuhenkilö kartoittaa työntekijöiden koulutustarpeita, esimerkiksi työntekijöiden kanssa käytyjen kehityskeskustelujen pohjalta ja asiakastarpeista. Työntekijöiden käytyt koulutukset kirjataan Mepco-henkilötietojärjestelmään. Esperissä on konsernitasoinen koulutussuunnitelma, joka on julkaistu Esperin intranetissä.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

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 yksikön 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.

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 sairauslomia ja ennen-aikaisia eläköitymisiä puuttamalla työkykyriskeihin varhaisessa vaiheessa. Tähän tähtääme varhaisen välittämisen toimintamallilla, joka sisältää työntekijän huolien puheeksi oton sekä poissaolojen seurannan ja työhönpaluu keskustelun pitkän poissaolon jälkeen. Pidämme myös säännöllisesti yhteyttä pitkäaikaisesti poissaoleviin

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

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 tiimipalavereissa (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 käytössä olevasta tilasta:

Asiakkaat asuvat omissa 25²:n asunnoissaan, jonka he saavat kalustaa mieleisillään huonekaluilla. Tarvittaessa yksiköstä saa lainaksi joitain tarvikkeita, että pääsee alkuun. Asukkaat voivat kutsua vieraita ja myös yövierailut ovat sallittuja. On kuitenkin toivottavaa, että vieraista tiedotetaan etukäteen. Yksikössä on 15 ympärivuorokautisen palveluasumisen asukashuonetta, 26 yhteisöllisen asumisen asukashuonetta ja 5 tuetun asumisen asukashuonetta.

Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista:

Esperi Koti Harjuniityssä on yhteisiä tiloja, kuten ruokailutila, olohuone ja pyykkihuoltohuoneet. Yksikössä on lisäksi henkilökunnan toimistot, pommisuoja, jossa järjestetään aamupalaverit ja ryhmiä.

Kuvaus piha-alueesta:

Ulkona on nurmialue, grillikatos ja tupakoiville osoitettu alue.

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.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

10.2. Teknologiset ratkaisut

Yksikössämme on käytössä seuraavia teknologisia ratkaisuja turvallisuuden lisäämiseksi:

Esperi Koti Harjuniityssä henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla, sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Hoitajilla/ohjaajilla on käytössä Securitas hälytysjärjestelmä ja kannettavat hälyttimet. Yleisen turvallisuuden takaamiseksi yksikössä on käytössä kameravalvonta parkkipaikalla, sisäänkäynneillä ja ulkona, kamerat ovat tallentavia. Kameroista vastaa yksikönjohtaja ja toimintakunnosta Hoitajakutsu.fi. Tarvittaessa asiakkaalle on mahdollista hankkia hoitajakutsupainike. Paloturvallisuuden takaamiseksi yksikössä on käytössä sprinklausjärjestelmä (A-, ja B-talot). Palohälytykset tulevat myös hoitajien puhelimiin.

Perehdytämme työntekijän yksikön turva- ja kutsulaitteiden käyttöön.

Yksikön vastuhenkilö vastaa yksikön turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta.

Laitetoimittaja ja yhteystiedot:

**Securitas.fi 020 491 2600,
Hoitajakutsu.fi 045 279 5990**

Varmistamme turva- ja kutsulaitteiden toimivuuden seuraavilla tavoilla:

Hälyttimien toimivuus tarkastetaan joka viikon lauantai yöhoitajien toimesta. Hälyttimien toimintakunnosta vastaa securitas.fi. Kiinteistöhuolto Lassila & Tikanoja testaa palohälyttimien toimivuuden kerran kuukaudessa.

10.3. Terveysturvallisuuden mukainen toiminta

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

Esperille on laadittu terveysturvallisuuden mukainen omavalvontasuunnitelma 30.10.2024.

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.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

Käytössämme on asiakastietojärjestelmä: DomaCare ja Pegasos/OMNI360

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 palvelun järjestäjälle arkistoitavaksi. Palvelun järjestäjä ohjeistaa yksikköä tietojen toimittamiseen liittyen.

Palveluun itsenäisesti hakeutuneiden asiakkaiden tiedot arkistoidaan Esperillä. Yksikön vastuuhenkilö ilmoittaa palvelun päättymisestä asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjälle. Pääkäyttäjä arkistoi asiakkaan tiedot. Asiakas voi osoittaa asiakastietoonsa liittyvät kysymykset osoitteeseen tietosuoja@esperi.fi

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

11.3. Tietosuoja ja tietoturva

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

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

Tietosuojaan liittyvät kysymykset voi lähettää sähköpostilla osoitteeseen: tietosuoja@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 tieto- ja kyberturvapolitiikka, jonka yleinen osa löytyy Esperin intranetistä.

Esperin tietoturvasuunnitelma on päivitetty 1.7. 2024. Se ei ole julkinen.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

Tietosuojavastaava vastaa henkilökosten 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@espero.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	Vastuhenkilö
Hyvä hoiva (RAI, poikkeamat, palaute, riskiarvioinnit, vuosikysely)	Omaisyyhteistyön parantaminen	Omahoitajan tehtäviin kuukausittainen yhteydenotto omaisiin. Monipuolisempi yhteydenotto omaisiin eri viestintäkanavien kautta. Omaisten kutsuminen eri tapahtumiin aktiivisemmin.	Janita Everi, Anne Torikka
Hyvä elämä (asiakastytyväisyys- kysely, RAI, poikkeamat, palaute, vuosikysely)	Yksikön ryhmien sisältöjen muokkaaminen	Asiakkaiden kanssa mietitään ryhmien sisältöä toipumisorientaation keinoja hyväksi käyttäen	Janita Everi, Anne Torikka
Hyvä työ (henkilöstötytyväisyys- kysely, turvallisuuskulttuurikysely , poikkeamat,	Asiakkaiden ryhmien sisältöjen muokkaaminen	Järjestetään muutama kehittämissiltapäivä sisällön miettimiseksi.	Siru Mastomäki, Anne Torikka, Janita Everi

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

riskiarvioinnit, vuosikysely)			
Hyvä talous (asiakaspääkkmäärä, asiakaspääkkmäärä, hankinnat, vuokratyövoima)	Asiakaspääkkojen pitäminen täynnä.	Kuukausittainen vapaista paikoista ilmoittaminen yhteistyökumppaneille.	Siru Mastomäki, Anne Torikka

13. Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yksikön vastuhenkilö.

Paikka ja päiväys: **Nokiolla 30.10.2024**

Allekirjoitus:

Siru Mastomäki

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti Signom -allekirjoituspalvelulla.

Päiväys: 30. lokakuuta 2024, 15:14:59

Esperi

Siru Mastomäki

Siru Mastomäki
yksikönjohtaja

Tunnistus:

30. lokakuuta 2024, 15:14:38

Esperi tunnistus

Lisätiedot:

Yksikkö: Harjuniitty

Kustannuspaikka: 472