



Esperi Koti Hyryn Hoiva Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelma

12.11.2024

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. Toiminta-ajatus	8
3.3. Arvot ja toimintaperiaatteet.....	8
4. Johtamisjärjestelmä	10
4.1. Viikkoraportti	10
5. Riskien hallinta	11
5.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja työnjako	11
5.2. Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet	12
5.3. Vakavat poikkeamat.....	12
5.4. Toimintaympäristön riskit.....	13
5.5. Työntekijän ilmoitusvelvollisuus (valvontalaki 29 § ja 30 §)	13
5.6. Työn vaarojen ja riskien arviointi (STM)	14
5.7. Väärinkäyttöön tai epäeettiseen toimintaan kohdistuvan epäilyn ilmoittaminen (Whistleblowing).....	14
5.8. Valmiussuunnitelma	14
5.9. Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit	15
6. Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva	15
6.1. Toimintakyvyn ja avuntarpeen arviointi.....	15
6.2. Palvelun toteuttamissuunnitelma.....	16
6.3. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	17
6.3.1. Esperin asiantuntijaryhmä	18
6.4. Osallisuus	19
6.4.1. Asukaskokoukset	19
6.4.2. Läheistenillat	20
6.4.3. Laatufoorumi	20
6.5. Palautteet.....	20
6.5.1. Palautekanavamme ovat:.....	20
7. Palvelun sisällön omavalvonta	21
7.1. Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva aktiivinen arki.....	21
7.2. Terveyden- ja sairaanhoito.....	22

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

7.3. Lääkehoito	22
7.4. Ravitseminen	23
7.5. Suun terveys	24
7.6. Saattohoito.....	24
7.7. Hygieniäkäytännöt	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. Terveysturvallisuuslain 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	Hyrn Hoiva Oy	Y-tunnus	2399764-0
-------------	---------------	----------	-----------

Toimintayksikön perustiedot

Toimintayksikkö		OID-koodi	1.2.246.10.23997640.10.1
-----------------	--	-----------	--------------------------

Esperi Koti Hyryn Hoiva		Palveluntuottajan koodi (PALTU)	66368-1
-------------------------	--	---------------------------------	---------

Katuosoite		Postinumero	Postitoimipaikka
------------	--	-------------	------------------

Laskutie 1 C		89400	Hyrnsalmi
--------------	--	-------	-----------

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

Hyvinvointialueen nimi	Kainuu		
------------------------	--------	--	--

Yksikön vastuhenkilö	Raija Kemppainen		
----------------------	------------------	--	--

Vastuuhenkilön puhelinnumero		050 449 3434	
------------------------------	--	--------------	--

Vastuuhenkilön sähköpostiosoite		raija.kemppainen@espero.fi	
---------------------------------	--	----------------------------	--

Luvanvarainen toiminta

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

Palveluasuminen	Kehitysvammaiset	7+2	5.1.2012
-----------------	------------------	-----	----------

Ilmoituksenvarainen toiminta

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

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

Palvelut, joita yksikössä hankitaan alihankintana:	Palveluntuottaja
Puhtaanapitopalvelut	Hoidetaan itse
Pyykkihuolto	Hoidetaan itse
Kiinteistöhuolto	Hyrnsalmen virastotalon kiinteistöhuolto
Ateriapalvelut	Feelia
Muut palvelut	Muut palvelut

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, asiakastytyväisyyssmittausten 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

Omavalvontasuunnitelma on osa Esperin kaksivuotista omavalvontaohjelmaa (OVO), joka löytyy Esperin verkkosivuilta.

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan neljän kuukauden välein Esperin ulkoisilla verkkosivuilla. Omavalvontasuunnitelma on tärkeä yksikön toimintaa ohjaava toimintalupaus; ”näin meillä tehdään”.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

Yksikön vastuhenkilö vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta. Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuu 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 Tietosuojavastaava. 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. 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.

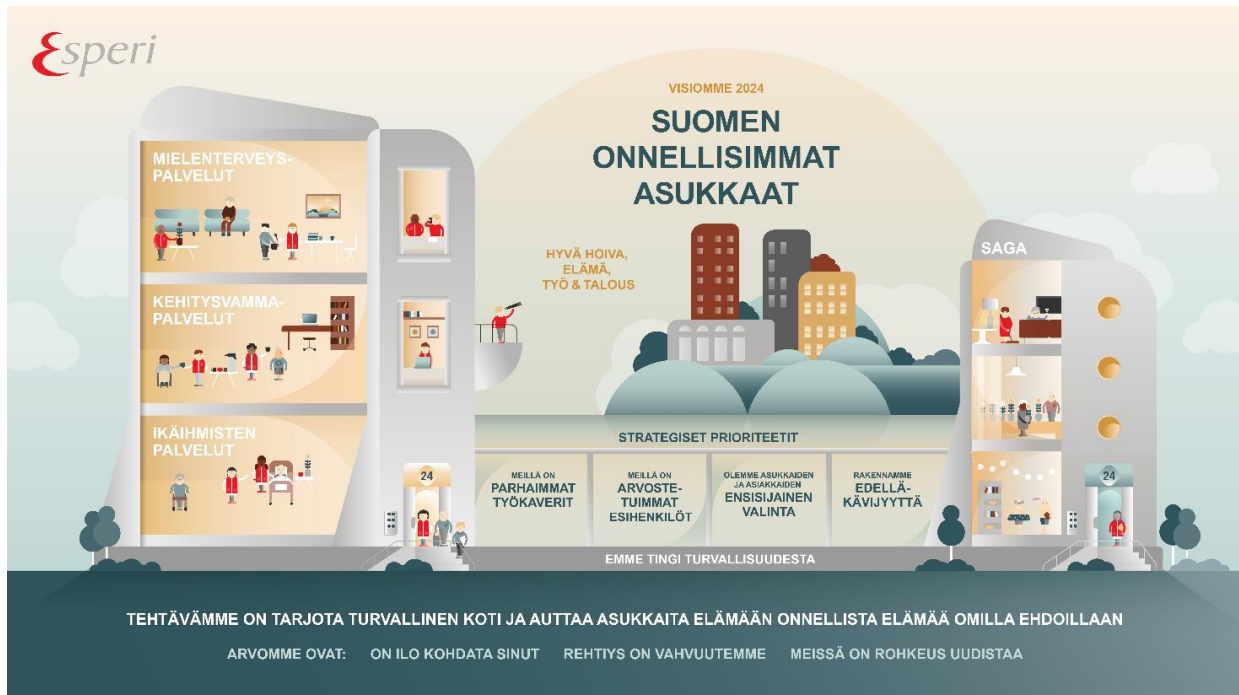
3. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

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 asiakastyytyvyyteen 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 sitä, 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. Toiminta-ajatus

Esperi tarjoaa vammaisille ja autistisille henkilöille viihtyisän kodin, jossa heidän tukena ovat kokeneet ammattilaiset. Asumispalvelut järjestetään yksilöllisesti, huomioimalla asiakkaan tarpeet, toimintakyky sekä yksilöllinen elämäntilanne. Esperin vammaispalvelujen toiminnan lähtökohtana on asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja tukeminen. Vammaispalvelujen toimintafilosofiana on ”Elämänmakuista elämää”, ja haluamme tarjota asiakkaillemme pitkäaikaisen kodin sekä auttaa asukkaita elämään onnellista elämää omilla ehtoillaan.

Asiakastyössä toimimme yksilökeskeisen elämänsuunnittelun periaattein ja palveluiden tavoitteena on tukea asiakkaita löytämään oma tyylinsä ja tapansa elää sekä maksimoida asiakkaiden valintojen vaihtoehdot. Tuemme asiakkaiden vuorovaikutusta ja kommunikaatiota. Käytämme tarvittaessa puhetta tukevia ja korvaavia kommunikointimenetelmiä, kuten viittomia, kuvia ja selkokieltä.

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 Hyryn Hoivassa tämä tarkoittaa sitä, että otamme lämpimästi vastaan kodissa vierailevat ihmiset ja uudet asukkaat. Haluamme jokaisen tuntevan itsensä arvostetuksi, mielipiteensä huomioon otetuksi ja olonsa turvalliseksi kodissamme. Kohtelemme toisia ystävällisesti sanoin ja teoin, katsomme silmiin, kosketamme lempeästi. Meillä halataan ja nauretaan iloisesti paljon yhdessä.

Rehtiys on vahvuutemme.

Teemme mitä lupaamme. Tunnetta 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 Hyryn Hoivassa tämä tarkoittaa sitä, että toimimme yhteisten sopimusten, suunnitelmien ja Esperin toimintatapojen mukaisesti. Opettelemme jatkuvasti ottamaan käyttöön Esperin mainioita työ- ja toimintatapoja ja työvälineitä. Pidämme säännöllisesti yhteyttä asukkaittemme läheisiin ja arvostamme heitä tärkeinä yhteistyökumppaneina.

Meissä on rohkeus uudistaa.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

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 Hyryn Hoivassa tämä tarkoittaa sitä, että kannustamme toisiamme ajattelemaan luovasti ja tuomaan esille uusia ideoita ja näkemyksiä, joita toteuttamalla voimme jatkuvasti kehittää toimintaamme. Kiitämme saamastamme palautteesta, myös kritiikistä, sillä se auttaa meitä korjaamaan epäkohtia ja kehittämään laadukasta palvelua.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

4. Johtamisjärjestelmä

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

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

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

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

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

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

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, vaaratapahtumasta tai muusta lain vastaisesta toiminnasta.	Työntekijät, alihankkija	Laatuportti, asiakastietojärjestelmä	Yksikön vastuuhenkilö, palvelun tuottaja ja 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

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit

Sisäinen auditoija,
ulkoinen auditoija

Laatuportti

Yksikön
vastuhenkilö

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 suunnittelusta 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 vastuhenkilön 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 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 laatu päällikölle 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 vastuhenkilön 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.

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

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

5.4. Toimintaympäristön riskit

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.30.9.2024

Toimintaympäristön riskikartoitus on päivitetty: 14.10.2024

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.

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 omavalvonnallisoin keinoin. Yksikön tukena ovat Esperin tukifunktiot (esimerkiksi HR, laatu, viestintä, hankinnat, kiinteistö, tietosuojavastaava) sekä liiketoimintajohto.

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

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

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 vastuhenkilö 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.

Työn vaarojen ja riskien arviointi on tehty: 30.9.2024

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

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

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

5.8. Valmiussuunnitelma

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

Esperin valmiussuunnitelman yleinen osa on päivitetty 1.11.2023.

Valmiussuunnitelman lisäksi meillä on yksikkökohtaiset toimintokortit, joissa on tarkemmat toimintaohjeet häiriötilanteisiin, kuten tulipaloon, jakeluhäiriöihin, epidemioihin ja tietojärjestelmien kaatumiseen. Toimintokortit päivitetään kodissa vuosittain.

Yksikön Toimintokortit on päivitetty: 14.10.2024

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

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 toimivat 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) kerran kolmessa vuodessa.

Sisäinen auditointi on tehty: 24.4.2023.

Ulkoinen auditointi on tehty: ei ole vielä tehty.

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 kulttuurista 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 palvelun tarpeen arviointia tehdään yhdessä hyvinvointialueen vastuuyöntekijän kanssa.

Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan mm. toimintakykymittarin avulla ja tietoa hyödynnetään asiakaskohtaisen palvelun toteuttamissuunnitelman teossa. Arviointi kattaa mm. fyysisen ja kognitiivisen toimintakyvyn. Kysymykset koskeva muun muassa arjen sujumista, liikuntakykyä, ymmärretyksi tulemista ja muistia.

Toimintakykyarviointi tehdään ympärivuorokautisessa palveluasumisessa yhdessä asiakkaan kanssa ja asiakkaan toiveesta mukaan voidaan pyytää hänen läheisensä tai laillinen edustajansa. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys hänen voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta.

Ensimmäinen toimintakykyarvio tehdään kuukauden (1 kk) sisällä asiakkaan muutosta. Seuranta-arviointi tehdään joko kerran vuodessa (FIM-toimintakykymittari) tai kuuden kuukauden (RAI-arviointi) välein tai asiakkaan voinnin oleellisesti muuttuessa. Asiakkaalle kerrotaan arvioinnista.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

Asiakkaan nimetty omaohjaaja vastaa toimintakykyarvioinnin laatimisesta. Arviointien ajantasaisuutta seurataan viikoittain viikkoraportilla.

Yksikössämme on käytössä FIM –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 ovat asiakkaan toiveet, tavoitteet ja tuen tarve. Palvelun toteuttamissuunnitelma on tärkeä työväline, jolla varmistamme, että asiakkaan omat toiveet ja tavoitteet tulevat näkyviksi. 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.

Varmistamme asiakkaan osallisuuden toteuttamissuunnitelman teossa käyttäen seuraavia tapoja: Asiakas on mukana suunnitelman laatimisessa ja päivittämisessä. Asiakkaan mielipiteitä ja toiveita kysytään ja kirjataan suunnitelmaan. Asiakas voi ilmaista itseään omalla tavallaan, esim. kirjoittamalla, piirtämällä, viittomin tms. Suunnitelman päivityksestä ilmoitetaan hyvissä ajoin, että asiakas voi halutessaan pyytää mukaan jonkun läheisensä. Suunnitelmaa päivittävät henkilöt tuntevat asiakkaan hyvin jo pitkältä ajalta ja osaavat tulkita asiakkaan ilmaisua ja toiveita.

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

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

- Asiakkaan toiveet asumiseen ja vapaa-aikaan liittyen
- Asiakkaan mieltymykset ja asiat, joista hän ei pidä
- Toimenpiteet asiakkaan itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi ja edistämiseksi ja itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi
- Kohtuulliset mukautukset osallisuuden ja osallistumisen turvaamiseksi
- Asiakkaan käytössä olevat kommunikaatiomenetelmät ja hänen kykynsä ilmaista itseään ja toiveitaan
- Millä keinoin asiakkaan asuminen toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä
- Mitä rajoitustoimia arvioidaan jouduttavan käyttämään

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

Palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan yhdessä asiakkaan kanssa sovittuja tavoitteita. 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 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 toimintakykyarviointiin ja palvelun toteuttamissuunnitelman laatimiseen.
- Selvitämme asiakkaalle mieluisat ja tärkeät asiat sekä tavat ja tottumukset. Selvitämme näitä asioita kysymällä asiakkaalta 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.
- Vahvistamme asiakkaan kommunikaatiota, esimerkiksi selvittämällä mahdolliset kommunikaatio-ongelmat ja käyttämällä asiakkaalle sopivia kommunikaation menetelmiä. Yksikössämme käytetään seuraavia kommunikaation apuvälineitä: kirjoittaminen, piirtäminen, kuvat, selkokielinen puhe, tukiviittomat.

Selvitämme yksilöllisiä keinoja rajoittamistoimenpiteiden välttämiseksi, esimerkiksi sängyn korkeuden säätäminen matalalle sekä tunnistamalla ja vähentämällä käyttäytymisen oireita aiheuttavia tekijöitä.

Toteutamme yksikössämme yksilöllisen elämänsuunnittelun toimintamallia ja se näkyy toiminnassamme seuraavissa asioissa: Asiakkaat saavat herätä omaan tahtiin aamuisin ja valita mieleisensä vaatteet, ruokalistalla on asiakkaiden toiveruokia, omia mieliruokia/herkkuja tai tavaroita voi ostaa halutessaan, oman huoneen voi sisustaa mieleisekseen, huoneessa voi kuunnella mieleistään musiikkia ja katsella tv:tä, viikoittaisessa asukaskokouksessa kuunnellaan ja otetaan huomioon jokaisen mielipiteitä, autamme osallistumaan itselle mieleisiin harrastuksiin myös kodin ulkopuolella, pidämme yhteyttä läheisiin ja mahdollistetaan myös kotivierailut.

Yksikössä itsemääräämisoikeuden toteutumisesta ja sen mahdollisesta rajoittamisesta keskustellaan säännöllisesti yksikön vastuuhenkilön johdolla. Uudet työntekijät perehdytetään ja ohjeistetaan sovittuihin asiakkaiden itsemääräämisoikeutta tukeviin työmenetelmiin.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden tukemiseksi on laadittu ”Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja rajoitustoimenpiteiden käyttö kehitysvammaisten erityishuollossa”. Toimintaohje sisältää itsemääräämisoikeuden tukemisen ja tuetun päätöksenteon periaatteet. Ohjeistuksen toinen osio koskee rajoitustoimenpiteiden käytön edellytyksiä ja päätösten/ratkaisujen tekemistä. Ohjeistuksessa on kuvattu myös rajoittamistoimenpiteiden arvioimisen ja päätöksenteon prosessi.

Mikäli joudumme harkitsemaan rajoitustoimenpiteiden käyttöä, noudatamme lakien määäämiä velvoitteita arvioida rajoittamistoimenpiteen käyttöönottoa sekä asiakkaan rajoittamiseen liittyviä yleisiä ja erityisiä edellytyksiä. Jos rajoitustoimenpiteitä joudutaan käyttämään, asiakkaan ja työntekijöiden turvallisuus on ensisijaisen tärkeää. Varmistamme tämän mm. käyttämällä vain CE-merkittyjä välineitä rajoitustoimenpiteiden aikana (esim. Kehitysvammalaki 42 k §: rajoittavien välineiden tai asusteiden käyttö päivittäisissä toiminnoissa), valvomalla jatkuvasti asiakkaan tilannetta rajoitustoimenpiteen käyttämisen aikana ja varmistamalla henkilöstön osaamista haastavissa koulutuksissa (esimerkiksi säännölliset turvallisuus- ja mapa-koulutukset).

Rajoittamistoimenpiteiden tarkastelussa ja arvioinnissa on kanssamme monialainen asiantuntijaryhmä, joka koostuu laillistetusta lääkäristä, psykologista ja sosiaalityöntekijästä. Asiantuntijaryhmä ei tee päätöksiä, eikä osallistu asiakkaiden hoidon ja huolenpidon toimeenpanoon, vaan he auttavat meitä tiedon avulla toimimaan siten, että käytämme rajoittamistoimia vain välttämättömissä tilanteissa.

Yksikössämme käytetään Esperin asiantuntijaryhmää.

Asiantuntijaryhmään kuuluvat laillistetut lääkäri, sosiaalityöntekijä ja psykologi.

6.3.1. Esperin asiantuntijaryhmä

Kodissamme on käytettävissä Esperin asiantuntijaryhmä. Alle on kuvattu Esperin asiantuntijaryhmän toiminta.

Esperin oma ryhmä varataan vammaispalveluiden palveluasiantuntijan kautta, joka toimii myös asiantuntijaryhmän sosiaalityön asiantuntijana. Asiakkaista toimitetaan asiantuntijoille esitiedot niiden asiakkaiden osalta, joille on tarpeen laatia asiantuntijaryhmän arviota ja seurantaa edellyttävä päätös tai ratkaisu. Esitiedot pyydetään ja käydään tarvittavilta osin läpi myös niiden asiakkaiden osalta, joiden kohdalla harkitaan rajoitustoimenpiteen käyttöä. Esitetoihin ei kirjata asiakkaan henkilö- tai tunnistetietoja.

Asiantuntijat kokoontuvat arvioimaan asiakkaan tilannetta ja rajoitustoimenpiteen käytön yleisiä ja erityisiä edellytyksiä. Mukana tapaamisessa on yksikön vastuuhenkilö. Mahdollisuuksien mukaan tapaamiseen kutsutaan myös asiakkaan omaohjaaja (tai asiakkaan hyvin tunteva ohjaaja) ja tiimivetäjä. Yksikönpäällikön tehtävä on varmistaa asiakkaan oma näkemys rajoitustoimenpiteen käyttämisestä ennen asiantuntijaryhmän kokoontumista ja kertoa asiakkaan oma näkemys asiantuntijoille. Tapaamisessa myös sovitaan, milloin rajoitustoimenpidettä arvioidaan viimeistään uudelleen (viimeistään 6 kk:n kuluessa, tai aikaisemmin, mikäli asiakkaan tilanne muuttuu rajoitustoimenpiteen käytön osalta oleellisesti).

Yksikkö kirjaa työryhmän arvion asiakastietojärjestelmään välittömästi arvion tekemisen yhteydessä. Yksikkö kirjaa myös työryhmän suosittelemat toimenpiteet, joilla vahvistetaan

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

itseään määräämisoikeutta ja itsenäistä selviytymistä, jotta käytössä olevia rajoituksia voidaan purkaa tai uusien rajoitustoimenpiteiden käyttöä vähentää. Työryhmän arviot ja seurantatiedot kirjoitetaan sellaiseen muotoon, että niitä voidaan sellaisenaan käyttää asiakkaalle, hänen lailliselle edustajalleen tai omatyöntekijälle annettavissa selvityksissä sekä niissä pyynnöissä, joita viranhaltijoille lähetetään päätöksien tekoa varten.

Mikäli joudumme turvautumaan rajoittamistoimenpiteeseen asiakkaan oman tai muiden terveyden, hyvinvoinnin tai turvallisuuden vuoksi, noudatamme rajoitustoimenpiteiden päätös- ja ratkaisuprosessissa normien ja lakien mukaista käytäntöä.

Mikäli yksikössä tehdään rajoitustoimenpidepäätöksiä tai –ratkaisuja, tehdyt päätökset ja ratkaisut kirjataan asiakastietojärjestelmään lain edellyttämällä tavalla. Tehdyt ratkaisut ja päätökset välitetään tiedoksi asiakkaan lisäksi hänen edustajalleen, hänen palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen osallistuvalla omaisella tai edunvalvojalla ja omatyöntekijälleen. Toteutetuista rajoitustoimenpiteistä toimitamme kuukausittaisen raportin asiakkaan edustajille ja omatyöntekijälle/sosiaalityöntekijälle. Itse asiakkaan kanssa keskustelemme tehdystä rajoittamisesta välittömästi rajoittamisen jälkeen tai heti, kun asiakas on siinä tilassa, että hän kykenee ymmärtämään asian.

Kiinnitämme huomiota rajoituksen käytön arviointiin ja jälkiselvittelyyn sekä siihen, miten rajoitustoimenpide vaikuttaa asiakkaaseen ja onko meidän mahdollista myöhemmin välttää rajoittamistoimenpiteen käyttöä erilaisin keinoin tai toimintatavoin.

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: viikoittain (maanantai-iltaisina) kokoonnumme yhdessä olohuoneeseen, juttelemme menneen ja tulevan viikon tapahtumista, jokainen saa kertoa mielipiteensä, autamme jokaista itseilmaisussa asiakkaalle sopivalla tavalla, kirjaamme tulevan viikon asiat valkotaululle kaikkien nähtäväksi.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

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 kesäkuussa ja joulukuussa.

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.

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: Yksikön vastaajamäärä oli alle 5, joten yksikkökohtaisia tuloksia ei ole voitu raportoida tietoturvasyistä.

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: Yksikön vastaajamäärä oli alle 5, joten yksikkökohtaisia tuloksia ei ole voitu raportoida tietoturvasyistä.

Kirjallinen ja suullinen palaute

Kirjaamme asukaskokouksissa tai läheistenilloissa saadun palautteen tiimipalaverien muistioihin. Muilla tavoin saapuneet palautteet kirjaamme Laatuportti-järjestelmään. Palautteen voi halutessaan antaa omalla nimellään tai nimettömänä. Käsittelemme palautteet työntekijöiden kanssa tiimipalavereissa, joista teemme muistion. Sovimme korjaavista ja ennaltaehkäisevistä

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

toimenpiteistä, jotka kirjataan sähköiseen Laatuportti-järjestelmään. Yksikön vastuhenkilö 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 vastuhenkilö vastaa muistutuksista, kanteluista ja muista valvontapäätöksistä ja varmistaa niistä tiedottamisen yhdessä aluepäällikön kanssa. Varmistamme, että muistutuksen antaja saa kirjallisen vastineen yksikön vastuhenkilöltä. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on kaksi viikkoa. Tarkemmat ohjeet löytyvät Esperin intranetistä. Käymme yhdessä työntekijöiden kanssa läpi yksikön toimintaa koskevat muistutukset tiimipalaverissa ja laadimme niitä varten korjaavat toimenpiteet, jotka kirjaamme palaverimuistioihin ja seuraamme niiden toteutumista.

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

Muistutusten vastaanottaja Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot yhteystiedot ja hänen tarjoamat ja palvelut palvelut:

kirjaamo@esperi.fi

Sosiaaliasiavastaava Tiina Komulainen 044 7970 548 ma-ti ja to klo 8–11

[Kuluttajaneuvonta p. 09 5110 1200 ma, ti, ke, pe 9-12 ja to 12-15

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.

Yksikössämme vierailee säännöllisesti: seurakunnan edustaja, koirakaveri.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

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: www.esperi.fi/vammaispalvelut/hyrynsalmi/

7.2. Terveysten- 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 terveydentilan seurantaan 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 yksikössämme: Hyrynsalmen terveyskeskuksessa.

Yksikön 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.

7.3. Lääkehoito

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

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

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: 11.2024.

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: Lääkehoitosuunnitelman ja lääkeluvat hyväksyy Esperin yhteistyökumppani Kaarna Lääkäripalvelut. Jaamme lääkkeet asiakaskohtaisiin dosetteihin viikoittain. Annostelemme lääkkeitä myös nestemäisinä ja laastareina lääkärinmääräysten mukaisesti. Käytössä on PKV- eli pääasiassa keskushermostoon vaikuttavia lääkkeitä, mutta ei varsinaisia huumausaineiksi luettavia lääkkeitä. Lääkkeet hankitaan Hyrynsalmen apteekista ja asiakas maksaa ne itse. Kodissa ei ole yhteiskäytössä olevia lääkkeitä.

7.4. Ravitseminen



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

Yhteiset ateriamme ovat:

Aamupala	klo: 7:30
Lounas	klo: 11:30
Iltapäiväkahvi	klo: 13:30
Päivällinen	klo: 16:00
Iltapala	klo: 19:30

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.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

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: 11.2024.

7.5. Suun terveys

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

Puhtaat hampaat ja proteesit ovat keino välttää suun sairauksia. 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.

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

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.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

7.7. Hygieniäkäytännöt

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

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

Tavanomaisten varotoimien tavoitteena on katkaista mikrobien tartuntatiet. Tavanomaisiin varotoimiin kuuluvat 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 Esperin laatimaa siivoussuunnitelmaa. Siivoussuunnitelmat sekä puhtaanapidon ohjeistukset löytyvät Esperin intranetistä.

Yksikössä asiakkaat voivat osallistua oman huoneensa siivoamiseen osana kuntoutumistaan. Työntekijät ohjaavat ja tukevat asiakasta siivouksessa ja henkilökohtaisessa pyykkihuollossa.

Puhtaanapidon ohjeistukset ovat osa työntekijöiden perehdytystä.

Siivous on järjestetty seuraavasti: Yksikön henkilökunta vastaa siivouksesta. Yhteiset tilat, keittiö, ruokailutila ja wc:t siivotaan joka päivä yövuorossa, asiakashuoneet kerran viikossa (keskiviikkoisin). Käytössä on robotti-imuri. Asiakkaat voivat osallistua siivoukseen mahdollisuuksiensa mukaan.

Pyykkihuolto on järjestetty seuraavasti: Pyykit pestään kodissa ja ohjaajat huolehtivat pyykinpesusta. Asukkaat voivat osallistua pyykkihuoltoon esim. viemällä likaiset pyykkinsä pesuun ja viemällä puhtaat pyykkiä kaappiinsa.

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 omatyöntekijän kanssa.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

Teemme yhteistyötä seuraavien tahojen kanssa: Kainuun hyvinvointialue vammaispalvelut, kehitysvammaopoliikklinikka, erityissairaanhoido, Hyrynsalmen (Suomussalmen) terveyskeskus, Hyrynsalmen hammashoitola, apuvälineyksikkö, fysioterapia, jalkahoitaja, kansanterveyshoitaja, kuljetuspalvelut, Hyrynsalmen apteekki.

Yhteistyö ja tiedonkulku järjestyy pääasiassa puhelinkeskusteluin, 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: 12.11.2024

Poistumisharjoitus on tehty: 18.10.2023

Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty: 12.5.2021

Palotarkastus on toteutunut: 20.4.2023

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 turvallisuuskävelyyn, joita voidaan tarvittaessa järjestää useampi yksikön koko huomioiden. Turvallisuus-kävely ja siihen liittyvä huomioiden dokumentoidaan Laatuporttiin.

Turvallisuuskävely on pidetty: 18.10.2023 koko henkilöstölle ja aina osana uuden henkilön perehdytystä. Turvallisuuskävelyn kertaus järjestetään koko henkilöstölle 11/2024.

Alkusammutusharjoitus on järjestetty: kesäkuussa 2023 yhteistyössä Kainuun pelastuslaitoksen kanssa.

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 laajempina 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 lääkinällisistä laitteista. Työntekijällä, joka käyttää lääkinällistä laitetta, on turvallisen käytön vaatima perehdytys. Uudet työntekijät perehdytetään laitteiden käyttöön osana perehdytysuunnitelmaa. Työntekijän saama perehdytys merkitään Mepco -henkilötietojärjestelmään.

Yksikön vastuuhenkilö 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
- laiteperehdytys

Lääkinällisten laitteiden ja tarvikkeiden seurantajärjestelmä eli laiterekisteri sisältää tiedot käytössä ja hallinnassa olevista sekä luovutetuista lääkinällisistä laitteista. Hoivakalusteet ja niiden huollot hankitaan keskitetysti hoivakalusteiden toimittajalta. Hankimme yksikön muut lääkinälliset laitteet

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

ja tarvikkeet Esperin sopimustoimittajalta. Laitteiden toimintakyvyn ja turvallisuuden varmistamiseksi 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: sairaanhoitaja

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

Henkilöstömäärä suhteutetaan aina asiakasmäärään ja heidän toimintakykyynsä.

Yksikkömme henkilöstörakenne ja määrä:

sairaanhoitaja	1	hoitoapulainen	0
lähihoitaja	6	virikeohjaaja	0
hoiva-avustaja	0	fysioterapeutti	0
sosionomi	1		

Lisäksi yksikössä voi olla alan opiskelijoita työssäoppimisjaksoilla.

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 jääneet vuorot ensisijaisesti omilla keikkalaisillamme avaamalla vuorot Templover-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.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

9.3. Henkilöstön rekrytointi

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

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

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

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

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

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

9.4. Henkilöstön perehdyttäminen ja täydenniskoulutus

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 täydenniskoulutus.

Yksikön vastuhenkilö 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.

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 käytössään olevasta tilasta:

Asiakkaalla on käytössään n. 15 m² huone. Hän voi sisustaa sen mieleisillään kalusteilla ja esineillä. Tilapäisasiakkaiden huoneet ovat valmiiksi kalustettuja, mutta niihinkin voi tuoda omia tavaroita viihtyvyyden lisäämiseksi. Asukashuoneissa ei ole wc- eikä pesutiloja.

Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista:

Kaikki kodin tilat sijaitsevat katutasossa yhdessä kerroksessa ja ovat esteettömät. Ateriat nautitaan yhteisessä ruokailutilassa, yhteisen ison pöydän ääreen mahtuu koko kodin väki. Ruokailutilasta on avoin näkö- ja kuuloyhteys keittiöön ja olohuoneeseen. Olohuoneessa voi katsella tv:tä, kuunnella musiikkia ja istuskella toisten seurassa sohvalla ja nojatuoleissa. Tilaa on myös apuvälineille, kuten pyörätuoleille ja rollaattoreille. Asiakkaiden käytössä on 3 wc:tä (joista yhteen sopii pyörätuolilla), esteettömät pesuhuone-saunatilat sekä askarteluhuone.

Kuvaus piha-alueesta:

Pihalla voi ulkoilla ympäri vuoden. Pihassa on kesäisin pehmustettu keinu, päivänvarjoja, tuoleja ja pöytä, sähkögrilli ja kukkaistutuksia. Pihassa on myös autopaikat henkilökunnalle ja kodissa vierailijoille. Piha on päällystetty ja siinä on helppo liikkua.

Asiakkaiden turvallisuuden ja yksityisyyden takaamiseksi ulko-ovet ovat lukittuina ilta- ja yöaikaan.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

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:

Automaattinen paloilmaisin- ja sammutusjärjestelmä.

Perehdytämme työntekijän yksikön turva- ja kutsulaitteiden käyttöön.

Yksikön vastuuhenkilö vastaa yksikön turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta.

Laitetoimittaja ja yhteystiedot:

Käytössämme ei ole hoitajakutsujärjestelmää.

Varmistamme turva- ja kutsulaitteiden toimivuuden seuraavilla tavoilla:

Lassila&Tikanoja käy testaamassa paloilmaisinjärjestelmän toimivuuden kuukausittain sekä vastaa paloilmaisin- ja sammutuslaitteiston määräaikaistarkastuksista ja vuosihuolloista.

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 käsitellyt ilmoituksen ja tehnyt mahdollisesti tarkastuskäynnin. Tarkastuksesta on laadittu pöytäkirja.

Esperille on laadittu terveystietojen mukainen omavalvontasuunnitelma 12.5.2023.

11. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

11.1. Asiakastyön kirjaaminen

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

Käytössämme on asiakastietojärjestelmä: DomaCare. Kirjaamme asiakastietoja tietokoneella ja mobiililaitteella (puhelimella).

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

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

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 on 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 vastuuhenkilö ilmoittaa palvelun päättymisestä asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjälle. Pääkäyttäjällä on 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 henkilökostenien 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 FIM-arviointien tuloksista.

Toiminnassamme todetut kehittämistarpeet:

	Kehittämistarve	Toimenpiteet	Vastuuhenkilö
Hyvä hoiva (Poikkeamat, palaute, riskiarvioinnit, laadun vuosikysely, asiakkaan palvelutarve)	Ateriapalvelujen laadun kehittäminen. Henkilöstön ravitsemustietouden lisääminen.	Aterialistojen päivittäminen asiakkaiden mieltymykset ja ravitsemusopilliset näkökohdat huomioiden. Esperin koulutukset.	Esihenkilö, koko henkilöstö
Hyvä elämä (Asiakastyytyväisyys-kysely, poikkeamat, palaute, laadun vuosikysely, asiakkaan palvelutarve)	Aktiivinen ja kodikas asuinyhteisö, jossa kaikki viihtyvät.	Asiakkaalle mieleisten ja sopivien aktiviteettien järjestäminen. Yhteiset retket ja juhlat. Yhteistyö omaisten kanssa.	Omaohjaajat, koko henkilöstö
Hyvä työ (Henkilöstötyytyväisyys-kysely, turvallisuuskulttuurikysely, poikkeamat, riskiarvioinnit, laadun vuosikysely)	Työtehtävien tasapuolinen jakautuminen. Työhyvinvoinnin ja työssäjaksamisen kohentaminen.	Tehtävän- ja vastuunjako, vastuuhenkilöiden nimeäminen. Työyhteisösopimuksen päivittäminen. Tyhy-päivät 2 krt/v. Työaikajoustot ja työvuorosunnittelu. Sijaishankinta ja riittävä henkilöresursointi.	Esihenkilö, koko henkilöstö
Hyvä talous (Asiakaspaikkamäärä, hankinnat, vuokratyövoima)	Tilapäispaikkojen käyttöasteen lisääminen. Hankinnat tehdään hankintasopimusten mukaisesti taloudellisesti, sosiaalisesti ja ekologisesti kestävästi.	Tukipalvelujen hyödyntäminen (markkinointi, asiakkuusasiantuntija jne.)	Esihenkilö

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

13. Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yksikön vastuhenkilö.

Paikka ja päiväys: **Hyrnsalmi 13.11.2024**

Allekirjoitus:

Raija Kemppainen

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti Signom -allekirjoituspalvelulla.

Päiväys: 13. marraskuuta 2024, 12:43:55

Esperi

Raija Kemppainen

Raija Kemppainen

Yksikönpäällikkö

Tunnistus:

13. marraskuuta 2024, 12:43:16

Esperi tunnistus

Lisätiedot:

Yksikkö: Hyryn Hoiva

Kustannuspaikka: 441