

Esperi



Esperi Koti Narikka Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelma

23.10.2023

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

Sisällysluettelo

| | |
|---|-----------|
| 1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot | 4 |
| 1.1. Alihankintana ostettujen palveluiden laadun varmistaminen..... | 5 |
| 2. Omavalvontasuunnitelma ja sen laatiminen | 6 |
| 3. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet | 7 |
| 3.1. Strategia | 7 |
| 3.2. 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 riskit..... | 12 |
| 5.5. Ilmoitus sosiaalihuollon epäkohdasta (sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 §) | 13 |
| 5.6. Työn vaarojen ja riskien arviointi (STM) | 13 |
| 5.7. Väärinkäyttöön tai epäeettiseen toimintaan kohdistuvan epäilyn ilmoittaminen (Whistleblowing)..... | 13 |
| 5.8. Valmiussuunnitelma | 14 |
| 5.9. Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit | 14 |
| 6. Asukkaan asema, oikeudet ja oikeusturva | 15 |
| 6.1. Toimintakyvyn ja avuntarpeen arviointi..... | 15 |
| 6.2. Palvelun toteuttamissuunnitelma | 16 |
| 6.3. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen..... | 17 |
| 6.4. Osallisuus | 18 |
| 6.4.1. Asukaskokoukset | 19 |
| 6.4.2. Läheistenillat | 19 |
| 6.4.3. Laatufoorumi | 19 |
| 6.5. Palautteet..... | 19 |
| 6.5.1. Palautekanavamme ovat:..... | 19 |
| 7. Palvelun sisällön omavalvonta | 21 |
| 7.1. Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva aktiivinen arki..... | 21 |
| 7.2. Terveysten- ja sairaanhoito..... | 21 |
| 7.3. Lääkehoito | 22 |

| | |
|---|--|
| 7.4. Ravitseminen | 23 |
| 7.5. Suun terveys | 24 |
| 7.6. Saattohoito | 24 |
| 7.7. Hygieniaikäytännöt | 24 |
| 7.8. Puhtaanapito | 25 |
| 7.9. Monialainen yhteistyö | 25 |
| 8. Aiakasturvallisuus | 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 | 28 |
| 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. Terveysturvallisuuden mukainen toiminta | 33 |
| 11. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen | 33 |
| 11.1. Asiakastyön kirjaaminen | 33 |
| 11.2. Asiakastietojen käsittely | 33 |
| 11.3. Tietosuojat ja tietoturva | 34 |
| 12. Kehittämissuunnitelma | 34 |
| 13. Omavalvontasuunnitelman seuranta | Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty. |

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palvelun tuottajan perustiedot

| | | | |
|-------------|------------------------|----------|-----------|
| Yhtiön nimi | Narikka Erja-Birgit Oy | Y-tunnus | 2276654-1 |
|-------------|------------------------|----------|-----------|

Toimintayksikön perustiedot

| | | |
|-----------------|-----------|---|
| Toimintayksikkö | OID-koodi | Narikka Erja-Birgit Oy: 1.2.46.10.22766541.10.9 IsoNarikka: 1.2.46.10.22766541.10.1 KotiNarikka: 1.2.46.22766541.10.3 PikkuNarikka 1.2.46.22766541.10.8 PihaNarikka: 1.2.46.22766541.10.5 PäiväNarikka: 1.2.46.22766541.10.7 |
|-----------------|-----------|---|

Esperi KotiNarikka

| | | |
|---------------------------------|---------------------------------|------------------|
| Katuosoite | Postinumero | Postitoimipaikka |
| Yrittäjänkatu 37-39 | 04460 | Nummenkylä |
| Kunnan / kuntayhtymän nimi | Keski-Uudenmaan Sote, KeUSote | |
| Hyvinvointialueen nimi | Keski-Uudenmaan Hyvinvointialue | |
| Yksikön vastuhenkilö | Mervi Natri | |
| Vastuuhenkilön puhelinnumero | 050 4068514 | |
| Vastuuhenkilön sähköpostiosoite | mervi.natri@esperi.fi | |

Luvanvarainen toiminta

| Palvelumuoto | Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan | Asiakaspaikkamäärä | AVI:n / Valviran luvan myöntämisaikakohta ja luvan muutokset |
|--------------|---|--------------------|--|
| KotiNarikka | KV | 12 | 27.5.2010 |
| IsoNarikka | KV | 12 | 11.5.2010 |
| PikkuNarikka | KV | 6 | 21.3.2013 |

Ilmoituksenvarainen toiminta

| Palvelumuoto | Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan | Asiakaspaikkamäärä | Rekisteröintipäätöksen ajankohta |
|--------------|---|--------------------|-------------------------------------|
| PihaNarikka | KV | 4 | 6.5.2012 |
| PäiväNarikka | KV | 20 | 5.4.2013 |

Palvelut, joita yksikössä hankitaan alihankintana: Palveluntuottaja

| | |
|-----------------------------|--------------------|
| Turvallisuuspalvelut | Securitas |
| Hoiva- ja siivoustarvikkeet | Wulff |
| Kiinteistöhuolto | Lassila & Tikanoja |
| Ateriapalvelut | Kespro, Feelia |
| Matot | Lindström Oy |
| Imo-asiantuntija | Pihlajalinna |

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 kehityspalaverien 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 Narikassa vastuhenkilö vastaa alihankkijoiden päivittäisen toiminnan sopimuksenmukaisuudesta. Poikkeustilanteissa esihenkilö on yhteydessä alihankkijaan ja/tai Esperin hankintatiimiin tilanteen korjaamiseksi. Narikan vastuhenkilö varmistaa, että alihankkijoiden laadunseuranta on arjessa jatkuvaa ja palautetta annetaan tarvittaessa. Vastuhenkilö 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 asukkailta, omaisilta sekä Narikan omalta henkilöstöltä.

2. Omavalvontasuunnitelma ja sen laatiminen



Omavalvontasuunnitelma on osa Esperin kaksivuotista omavalvontaohjelmaa (OVO), joka löytyy Esperin verkkosivuilta. Omavalvontasuunnitelma on tärkeä Narikan toimintaa ohjaava toimintalupaus; ”näin meillä tehdään”.

Narikan vastuuhenkilö vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta. Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuu yksikön vastuuhenkilö ja työntekijät. Päivitämme omavalvontasuunnitelmaa vähintään vuosittain ja aina kun toiminnassa tapahtuu muutoksia. Tätä omavalvontasuunnitelmaa on käyty läpi 16.8.2023 IsoNarikassa, KotiNarikassa sekä talon yhteisessä palaverissa 28.9.2023

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 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.

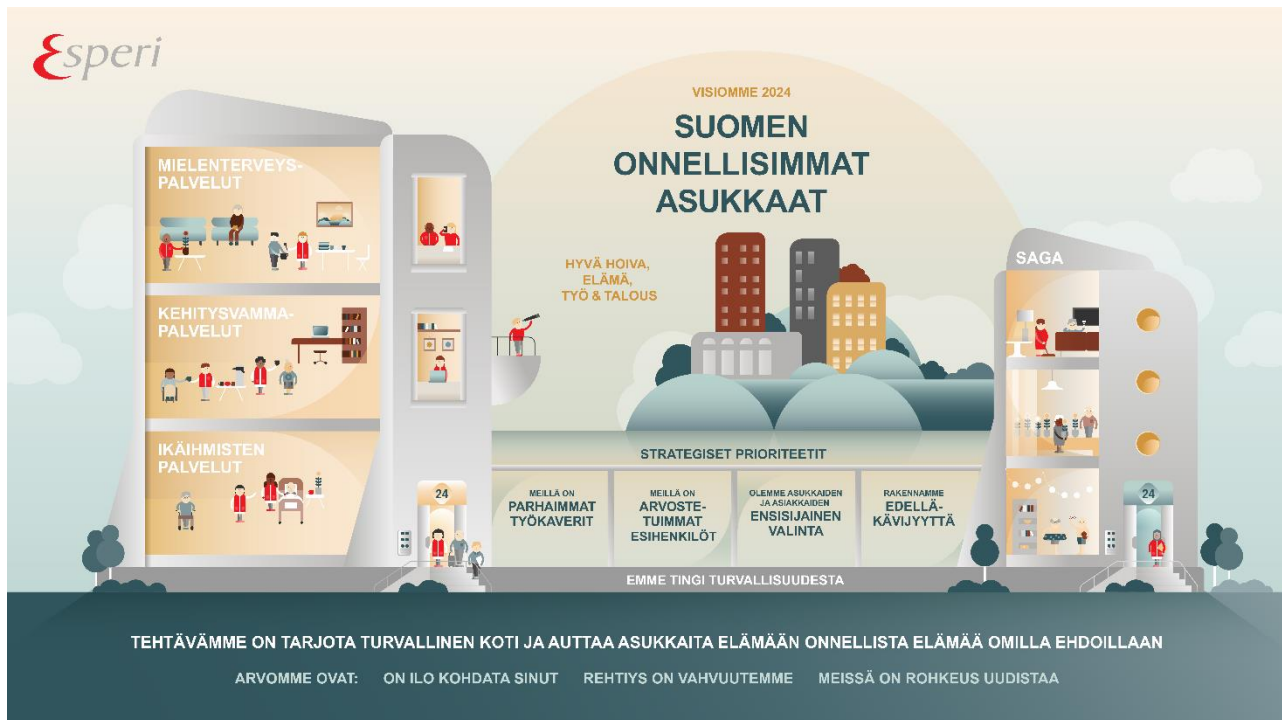
Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelmaan on kerätty keskeiset toimintaa ohjaavat asiat, joiden toteutumista yksikössä arvioidaan systemaattisesti. Suunnitelma on laadun ja kehittämisen väline. Omavalvontasuunnitelman liitteitä ovat yksikön lääkehoitosuunnitelma, terveydensuojelulain mukainen omavalvontasuunnitelma, 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 asukkaitamme elämään aktiivista elämää, teemme selkeästi juuri niitä asioita, jotka vievät meitä kohti visiotamme. Kaiken toteuttamiseksi tarvitsemme hyviä työntekijöitä, ja siksi työyhteisömme kehittäminen on yksi strategisista tavoitteistamme. Haluamme, että taloutemme on kunnossa, jotta voimme panostaa asiakastyytyväisyyteen sekä liiketoimintamme ja työyhteisömme kehittämiseen visiomme toteuttamiseksi.



Matka kohti ”Suomen onnellisempia asukkaita” vaatii paljon työtä. Tavoitteenamme on tarjota jokaiselle asukkaallemme 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 tarkoittavat, että olemme myös itse parhaita työkavereita toisillemme. Panostamme jatkossa yhä enemmän rekrytointiin, perehdyttämiseen sekä parhaiden käytäntöjen kehittämiseen ja niiden käyttöön ottamiseen.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

”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 käyttöönotettava hoivafilosofia eli tapa elää arkea asukkaittemme kanssa.

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



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

3.2. Toiminta-ajatus

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

Asukastyössä toimimme yksilökeskeisen elämänsuunnittelun periaattein ja palveluiden tavoitteena on tukea asukkaita löytämään oma tyylinsä ja tapansa elää sekä maksimoida asukkaiden 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.

Narikassa tämä tarkoittaa, että moikkaamme jokaista asukasta ja asiakasta heidät kohdatessamme. Saavumme töihin iloisina ja käytöksemme on ystävällinen ja arvostava jokaista kohtaan. Uusien asioiden ja ihmisten kohtaaminen on ennakkoluulotonta. Meille vieraat ovat tervetulleita. Pysähdymme kuulemaan ja keskustelemaan Narikan asukkaiden kanssa erilaisin kommunikointi tavoin, kuten viittomin, kuvin, elein ja ilmein. Puhumme jokaiselle niin kuin haluaisimme meille puhuttavan.

Rehtiys on vahvuutemme.

Teemme mitä lupaaamme. 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.

Narikassa tiimit ovat työskennelleet pitkään yhdessä ja tunnumme toistemme vahvuudet. Luotamme toisen työnjälkeen ja annamme toisten tehdä omalla tyylillä työtä. Olemme valmiita pyytämään apua, jos emme osaa jotain. Olemme rehellisiä asukkaillemme, emme halua salata heitä koskevia tietoja. Tunnistamme myös tilanteet, missä henkilökemiat eivät kohtaa ja ollaan valmiita kokeilemaan ohjausta toisen ohjaajan kanssa.

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.

Narikassa tämä tarkoittaa, että kokeilemme erilaisia toimintatapoja ja voimme muuttaa niitä myös tarvittaessa hetkessä. Emme pelkää epäonnistumista, vaan otamme opiksi. Käytämme aktiivisesti Esperin tarjoamia koulutuksia ja haluamme oppia uutta. Meillä ollaan valmiita menemään oman mukavuustason ulkopuolelle, jotta työskentely asukaslähtöisesti onnistuu. Olemme kuitenkin jokainen omia persoonia ja tuomme sen positiivisesti esiin.

4. Johtamisjärjestelmä

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

- asiakkuuksista ja yhteistyöstä eri sidosryhmien kanssa
- asukkaiden 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 reunaehto- ja toteutumisesta.

Vastuhenkilö osallistuu kuukausittaisiin aluetapaamisiin ja keskustelee yksikön toiminnasta ja tavoitteista säännöllisesti työtuntien yhteydessä aluepäällikön kanssa. Vastuhenkilö pitää vuosittain kehityskeskustelut henkilöstölleen. Lisäksi vastuhenkilö huolehtii yksikköön sovitujen 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 tiimipalaveriin.

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

4.1. Viikkoraportti

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, asukasaktiviteettien määrää, poikkeamien käsittelyn ajantasaisuutta sekä asiakaspaikkamäärää. Yksikön viikkoraportit julkaistaan intranetissä viikoittain. Käsittelemme viikkoraportin tiimipalaverissa työntekijöiden kanssa.

5. Riskien hallinta

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



5.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja työnjako

Poikkeama, riski, epäkohta, muu ilmoitusvelvollisuus

Tunnistaminen ja ilmoittaminen

Järjestelmä

Vastuu käsittelystä

| | | | |
|--|---|--|---|
| Poikkeama (asiakasturvallisuus, työturvallisuus ja -suojelu, tietoturva ja -suoja, palo- ja toimitilaturvallisuus tai ympäristöturvallisuus) | Yksikön työntekijät | Laatuportti | Yksikön vastuuhenkilö |
| Lääkinnällisten laitteiden vaaratilanneilmoitukset | Yksikön työntekijät, Yksikön vastuuhenkilö | Laatuportti ja Fimea | Fimea |
| Vakavat poikkeamat | Yksikön vastuuhenkilö | laadun ja työsuojelun yhteinen toimintamalli | Toimintamallin mukaan |
| Toimintaympäristön riskit | Yksikön työntekijät, yksikön vastuuhenkilö | | Yksikön vastuuhenkilö |
| Ilmoitus sosiaalihuollon epäkohdasta | Kaikki asiakkaan kanssa työskentelevät | Asiakkaan epäasiallinen kohtelu tai sen uhka -lomake | Yksikön vastuuhenkilö Sosiaalihuollon johtava viranhaltija |
| 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 Narikan poikkeamat tiimipalaverissa yksikön vastuuhenkilön tai tiimivastaavan johdolla. Poikkeamat käsitellään mahdollisimman pian ja vähintään kahden kuukauden sisällä. Poikkeaman osalta käymme läpi, mitä tapahtui ja miksi. Arvioimme poikkeamien juurisyitä. Samalla sovimme tapahtuman kokonaisriskin perusteella, mitä korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä tapaukseen liittyen tehdään. Käytämme poikkeamailmoituksia asiakasturvallisuuden ja toiminnan kehittämiseen yksikkö- ja konsernitason tasolla. Seuraamme poikkeamien ajantasaisuutta yksikön viikkoraportilla.

5.3. Vakavat poikkeamat

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

Vakavat poikkeamat voivat liittyä muun muassa ihmishenkeä uhkaaviin tai vaativiin seurauksiin, vakaviin henkilövahinkoihin ja työperäisiin sairauksiin, ulkopuolisiin riskeihin tai toiminnan jatkuvuuden vaarantumiseen. Vakavan poikkeaman selvitys tehdään yksikössä nimettyjen tutkijoiden johdolla, poikkeaman kannalta keskeisten henkilöiden kanssa. Käymme yhdessä läpi tapahtumien kulun ja teemme perusteellisen juurisyysanalyysin 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 Esperi-tasoisesti.

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

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 asukkaaseen liittyvät riskit.

Toimintaympäristön riskikartoitus on päivitetty: 29.9.2023. Toimintaympäristön riskikartoituksen tarkistus tehdään maalikuussa 2024.

5.5. Ilmoitus sosiaalihuollon epäkohdasta (sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 §)

Uuden työntekijän perehdytyksessä käymme läpi velvoitteen epäkohtailmoitusten teosta. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua, ihmisarvoa alentavaa kohtelua sekä toimintakulttuurista johtuvia asukkaalle vahingollisia toimia. Myös ilmeisestä epäkohdan uhasta tulee ilmoittaa.

Jos työntekijä huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, siitä on tehtävä viipymättä ilmoitus yksikön vastuuhenkilölle sekä täytettävä Esperin intranetistä löytyvä Asukkaan epäasiallinen kohtelu tai sen uhka -lomake. Ilmoitus havaitusta epäkohdasta tai sen uhasta voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen saatuaan yksikön vastuuhenkilö tekee välittömästi tarvittavat selvitykset, käynnistää viipymättä toimet epäkohdan tai sen ilmeisen uhan poistamiseksi ja keskustelee toimenpiteistä sosiaalihuollon johtavan viranhaltijan kanssa.

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 valmistilaan sitä mukaa, kun toteutuvat.

STM:n työn vaarojen ja riskien arviointi on tehty: 21.9.2022

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

Whistleblowing-kanava antaa henkilöstöllemme, asukkaillemme 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 asukkaiden että työntekijöiden hyvinvoinnin kannalta. Esperissä on tehty konsernitason valmiussuunnitelma, jonka yleinen osa löytyy Esperin intranetistä.

Esperin valmiussuunnitelma on päivitetty 3.10.2022.

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

Yksikön Toimintokortit on päivitetty: 11.11.2022

5.9. Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit

Esperissä asiakasturvallisuutta, laadunhallintaa sekä toimialaa koskevan lainsäädännön mukaista toimintaa arvioidaan auditoinneilla. Auditointeja tehdään sisäisinä ja ulkopuolisen toimijan toimesta. Sisäisistä auditoinneista vastaa sisäisen auditoijan koulutuksen saaneet auditoijat. Auditointikriteereinä toimii Esperin omat laatutavoitteet 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: vuonna 2015

Ulkoinen auditointi on tehty: 7.6.2023

6. Asukkaan 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 vastuuhenkilö 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 vastuutyöntekijän kanssa. Itsemaksavien asiakkaiden osalta teemme palvelutarpeen arvioinnin yhdessä asiakkaan kanssa.

Asukkaan toimintakykyä arvioidaan mm. toimintakykymittarin avulla ja tietoa hyödynnetään asukaskohtaisen 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 asukkaan kanssa ja asukkaan toiveesta mukaan voidaan pyytää hänen läheisensä tai laillinen edustajansa. Arvioinnin lähtökohtana on asukkaan oma näkemys hänen voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta.

Ensimmäinen toimintakykyarvio tehdään kuukauden (1 kk) sisällä asukkaan muutosta. Seuranta-arviointi tehdään kuuden kuukauden (RAI-arviointi) välein tai asukkaan voinnin oleellisesti muuttuessa. Asukkaalle kerrotaan arvioinnista. Asukkaan nimetty omaohjaaja vastaa toimintakykyarvioinnin laatimisesta. Arviointien ajantasaisuutta seurataan viikoittain viikkoraportilla.

Yksikössämme on käytössä [RAI-ID] –toimintakykymittari.

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



6.2. Palvelun toteuttamissuunnitelma

Palvelun toteuttamissuunnitelma tehdään yhdessä asukkaan kanssa. Toteuttamissuunnitelman lähtökohtana on asukkaan toiveet, tavoitteet ja tuen tarpeen toteuttaminen. Palvelun toteuttamissuunnitelma on tärkeä työväline, jolla varmistamme, että asukkaan omat toiveet ja tavoitteet tulevat näkyväksi. Asukkaan nimetty omaohjaaja vastaa palvelun toteuttamissuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä yhdessä asukkaan kanssa. Omaohjaaja varmistaa, että toteuttamissuunnitelma on ajantasainen ja päivitetty vähintään 6 kk:n välein. Halutessaan asukkaalla on mahdollisuus pyytää itselleen tärkeitä henkilöitä mukaan toteuttamissuunnitelman laatimiseen.

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

Varmistamme asukkaan osallisuuden toteuttamissuunnitelman teossa käyttäen seuraavia tapoja: Haastattelu, osallistaminen suunnitelman tekoon, YKS-menettelyt, omaiset ja läheiset asukkaan niin halutessa jne.

Asukas saa yksilöllisen ja ajantasaisen ohjauksen ja tuen. Henkilökunta tuntee asukkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmien sisällön. Päivittäinen ohjaustyö ja kirjaaminen perustuvat asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan.

Asukkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmiin kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan asukkaan itsenäistä suoriutumista. Seuraavat itsemääräämisoikeuteen liittyvät seikat kirjataan asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmiin:

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



Palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan yhdessä asukkaan 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. Asukkaan ikä, sairaudet tai toimintakyky eivät poista tai vähennä ihmisen itsemääräämisoikeutta. Hoidamme asukasta yhteisymmärryksessä hänen kanssaan ja kunnioitamme hänen itsemääräämisoikeuttaan. Vahvistamme asukkaiden itsemääräämisoikeutta ja siihen liittyviä asioita, kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään.

Tuemme, vahvistamme ja ylläpidämme asukkaidemme itsemääräämisoikeutta seuraavilla toimintatavoilla:

- Annamme asukkaalle mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, esimerkiksi osallistumalla omaan toimintakykyarviointiin ja palvelun toteuttamissuunnitelman laatimiseen.
- Selvitämme asukkaalle mieluisat ja tärkeät asiat sekä tavat ja tottumukset. Selvitämme näitä asioita kysymällä asukkaalla itseltään. Tarvittaessa pyrimme selvittämään asukkaan omia toiveita ja mieltymyksiä hänen läheisiltään, jos hänellä on vaikeuksia itse ilmaista toiveitaan.
- Tuemme asukasta päivittäisissä päätöksissä ja tarjoamme hänelle vaihtoehtoja. Päivittäiset päätökset voivat liittyä esimerkiksi päivärytmiin, pukeutumiseen, ruokailuun, ulkoiluun, harrastuksiin ja vierailijoihin.
- Vahvistamme asukkaan kommunikaatiota, esimerkiksi selvittämällä mahdolliset kommunikaatio-ongelmat ja käyttämällä asukkaalle sopivia kommunikaation menetelmiä. Yksikössämme käytetään seuraavia kommunikaation apuvälineitä: Kuvat, viittomat, sosiaaliset tarinat, selkokielen puhe, kommunikaatiokansiot, taite-laite, ilmeet ja eleet.

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: Tuemme jokaista asukasta löytämään oma tapansa ja tyyliensä elää. Jokainen saa sisustaa huoneensa omannäköiseksi sekä valita tyyliensä. Asukkaiden kanssa keskustellaan erilaisin kommunikointitavoin (YKS-menetelmiä käyttäen) toiveista ja haluista, joiden mukaan suunnitellaan heidän näköinen arki.



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

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

Mikäli joudumme turvautumaan rajoittamistoimenpiteeseen asukkaan 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 asukkaan lisäksi hänen edustajalleen, hänen palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen osallistuvalla omaisella tai edunvalvojalla ja omatyöntekijälleen. Toteutetuista rajoitustoimenpiteistä toimitamme kuukausittaisen raportin asukkaan edustajille ja omatyöntekijälle/sosiaalityöntekijälle. Itse asukkaan kanssa keskustelemme tehdystä rajoittamisesta välittömästi rajoittamisen jälkeen tai heti, kun asukas on siinä tilassa, että hän kykenee ymmärtämään asian.

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

Yksikössämme on käytössä seuraavia rajoittavia välineitä: Suihkutuolissa on mahd. käyttää lukittavaa turvatankoa.

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

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

Asukas kokous ”Narikan Ääni” järjestetään Koti- ja IsoNarikassa kerran kuukaudessa. Asukkaat saavat kertoa omia toiveitaan liittyen asumiseensa sekä ympäristöönsä. He saavat toivoa mieluisia tekemisiä sekä ruokia. Palaverissa voi kertoa risuja ja ruusuja asumisyksikön toiminnasta. Viikoloppuisin IsoNarikassa käydään tulevan viikon ohjelmat läpi asukaskokouksessa sekä kirjataan menot seinälle asukkaiden niin halutessaan.

6.4.2. Läheistenillat

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

Läheiset ovat tervetulleita meidän järjestämiin toimintoihin mukaan esim. kesäiseen moottoripyörätapahtumaan. Järjestämme läheisille suunnatun glögi-illan marraskuussa ja keväälle/kesälle on yhteinen ulkotapahtuma. PäiväNarikka järjestää asukkaille ja läheisille myös näyttelyitä ja iltapäiväkahveja.

6.4.3. Laatufoorumi

Asukkaiden 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 asukkaan



itsensä toimesta, läheisen tai työntekijän avustamana. Kyselyn tulokset löytyvät reaaliaikaisesti Roidu-portaalista. Lisäksi yksikön verkkosivuille lisätään vastausten keskiarvo.

Viimeisimmän asiakastyytyväiskyselyn tulos ja vastaajamäärä: Kyselyyn vastasi 17/24 asukkaasta ja tulos oli NPS 53.

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: Vastauksia kyselyyn oli 23 ja NPS oli 30.

Kirjallinen ja suullinen palaute

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

Hyvinvointialueen palaute

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

Muistutukset

Jos asukas 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.

Muistutusten vastaanottaja

Sosiaaliasiahenkilö (ent. sosiaali-
asiamies) yhteystiedot ja hänen
tarjoamat palvelut:

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot
ja palvelut

kirjaamo@esperi.fi

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue
Sosiaalitaito 040 027 7087.
Yhteystiedot vaihtuvat 1.1.2024.
Tiedot päivittyvät KeUSote
verkkosivuille.

Arkisin klo 8-16.15
kuluttajaneuvonta 029 553 6901

7. Palvelun sisällön omavalvonta

7.1. Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva aktiivinen arki

Toimimme siten, että asukkaamme voivat elää omannäköistä, onnellista ja turvallista elämää. Selvitämme, mikä on asukkaillemme tärkeää ja mahdollistamme hyvinvointiin liittyvät merkitykselliset asiat. Huomioimme yksilöllisesti asukkaille iloa tuottavat asiat ja kirjaamme ne asukkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Seuraamme viikkotasolla aktiviteettien toteutumista. Asukkaat ulkoilevat toiveidensa ja tarpeidensa mukaisesti.



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

Asukkaiden ystävät ja läheiset ovat tervetulleita. Yövierailut asukkaiden halutessa ovat mahdollisia asukkaiden omissa huoneissa. Asukkailla on myös erilaisia yksilöllisiä ulkopuolisia palveluita, joiden ammattilaiset vierailevat yksikössämme kuten musiikkiterapeutit, fysioterapeutit, toimintaterapeutit jne. Asukkaiden tukihenkilöt tai tulkit tulevat sovitusti yksikköihimme.

Selvitämme asukkaan yksilölliset toiveet vapaa-aikaan ja harrastuksiin liittyen osana palvelun toteuttamissuunnitelmaa. Yhdessä asukkaidemme kanssa suunnittelemme asukaskokouksessa, Narikan Äänessä, erilaisia tapahtumia ja aktiviteetteja arkeemme. Meillä säännöllisiä aktiviteetteja ovat muun muassa kaksi kertaa kuukaudessa keilaus, erityisryhmille suunnatut discot ja tukikoiraikävelyt sekä kerran kuukaudessa IsoNarikan virikelauantait ja KotiNarikan läheisten järjestämä

virikekerho. Tuemme osallistumaan paikkakunnan harrastuksiin kuten, jalkapallo, sähly, tanssi, musiikkiopisto jne. Osallistumme lähiympäristön tapahtumiin aktiivisesti vuodenajan mukaan: esimerkiksi Järvenpään Puistoblues, joulumarkkinat, seurakunnan tapahtumat ja muut mukavat tekemiset.

Narikan aktiivista arkea voi seurata: sosiaalisten kanavien kautta, kuten instagramista #Esperi_Narikka sekä kuulumisten kautta <https://www.esperi.fi/hoitokodit-kehitysvammaisille/jarvenpaa/esperi-hoitokoti-narikka-jarvenpaa/kuulumiset>.

7.2. Terveysten- ja sairaanhoito

Seuraamme asukkaiden terveydentilaa, vointia ja siinä tapahtuvia muutoksia päivittäin. Teemme asukkaan vointiin liittyvistä huomioista kirjaukset asiakastietojärjestelmään. Kirjaamme myös asukkaan oman näkemyksen terveydentilasta ja voinnista.

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

Narikassa asukkaamme käyttävät julkisia avoterveydenhoito- ja -erikoissairaanhoidonpalveluita. Lähin on Järvenpään uusi sosiaali- ja terveyskeskus (JUST), joka on julkisen palvelun sosiaali- ja terveyskeskus. Asukkaan niin halutessa, hän voi käyttää myös valitsemaansa yksityistä lääkäripalvelua.

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

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

Akuuteissa tilanteissa asukas 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 asukas maksaa itse.

Tuemme ja ohjaamme asukkaitamme erilaisten riippuvuuksien hoidossa. Jos asukkaallamme on tarvetta erilaisille seurannoille tai seuloille päihderiippuvuuksiin liittyen, teemme yhteistyötä asukkaan verkostojen kanssa. Yksikössä emme tee asukkaillemme testejä (alkoholia veressä, huumeseuja) riippuvuuksien seurantana. Turvallisen lääkehoidon toteuttamiseksi teemme silmämääräisiä havaintoja ja pyrimme keskustelemalla selvittämään, onko asukas käyttänyt päihteitä. Keskustelun ja johtopäätökset kirjaamme asukkaan päivittäisiin kirjauksiin asiakastietojärjestelmässä.

7.3. Lääkehoito

Lääkehoitosuunnitelmamme on STM:n Tuvallinen 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: Helmikuussa 2023.

Yksikön vastuuhenkilö 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 asukkaiden lääkemääräyksistä.

Yksikön lääkehoitoon liittyvät erityispiirteet: Pääsääntöisesti Narikassa toteutetaan peruslääkehoitoa asukkaiden henkilökohtaisilla lääkkeillä. Yksikössä lääkkeitä annetaan luonnollista tietä: suun kautta

buccaalisesti, peräsuoleen ja emättimeen. Lääkkeitä annetaan silmä- ja korvatippoina tai – voiteina, injektioina ihon alle tai lihakseen sekä ulkoisesti annettavina lääkkeinä kuten lääkelastarit. Lähes kaikilla Iso- ja KotiNarikan asukkailla on käytössä Narikan tarjoamana palveluna apteekin lääkejako; Anja-annosjakelu pussit. Asukkaiden päivittäisessä käytössä olevat Anja-annosjakelulääkkeiden ulkopuolella olevat lääkkeet jaetaan dosetteihin lääkeluvat omaavien ohjaajien toimesta.

7.4. Ravitsemus



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



Yhteiset ateriamme ovat:

| | |
|----------------|--|
| Aamupala | klo: 7.30-8.30 |
| Lounas | klo: 11-12.30 |
| Iltapäiväkahvi | klo: 14-15 |
| Päivällinen | klo: 16-17 |
| Iltapala | klo: 19.30-20.30 |
| Yöpala | Asukkaat ottavat sovitusti tarjolla olevia ruokia. |

Lisäksi tarjoamme asukkaille yö- ja välipalaa yksilölliset tarpeet huomioiden.

Ruokailuajat ovat liukuvia ja asukkaiden yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia. Asukkaiden 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 asukkaita yhteiseen ruokahetkeen. Asukashuoneissa ruokaillaan erityisestä syystä tai asukkaan niin toivoessa. Avustamme asukkaita tarvittaessa ruokailussa.

Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty: 28.3.2023

7.5. Suun terveys

Tavoitteenamme on asukkaidemme puhdas ja kivuton suu. Asukas puhdistaa päivittäin suunsa ja hampaansa/hammasproteesinsa itse tai ohjaajan avustamana. Asukkaan suunhoito ja yksikölliset tarpeet on kirjattu palvelun toteuttamissuunnitelmaan.

Puhtaat hampaat ja proteesit ovat keino välttää suun sairauksia. Huonokuntoisen asukkaan 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 asukasta oikeiden välineiden hankkimisessa.

Autamme asukkaitamme huolehtimaan suun terveydestä. Asukkaiden suun terveydenhuollon palvelut toteutetaan julkisessa hammashoidossa tai yksityisellä hammaslääkärillä, asukkaan valinnan mukaan.

7.6. Saattohoito

Saattohoitoon kuuluu asukkaan toiveiden huomioon ottaminen, mahdollisimman hyvä oireiden hoito, lähestyvään kuolemaan valmistaminen sekä asukkaan 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 hoitosuositukseen. Saattohoito-opas löytyy Esperin intranetistä. Saattohoitolupauksestamme on tehty kaksi videota. Toinen video on tarkoitettu antamaan tietoa läheisille ja toinen on ohjevideo työntekijöillemme.

Narikassa ei ole nimettyä vastuuhenkilöä ja koulutettua saattohoitovastaavaa, jonka tehtävänä on perehdyttää yksikön työntekijöitä sekä kehittää yksikön saattohoitoa yhdessä vastuuhenkilön ja muiden työntekijöiden kanssa. Tavoitteena on nimetä yksikköön saattohoidosta vastaava vastuuhenkilö. Esperin saattohoitovastaavat tapaavat kaksi kertaa vuodessa.

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

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

7.7. Hygieniäkäytännöt

Asukkaiden yleiskuntoa, ravitsemus- ja mielentilaa seurataan, koska nämä vaikuttavat heidän kykyynsä puolustautua infektioilta. Työntekijän on huolehdittava henkilökohtaisesta hygieniastaan ja terveydestään.

Asianmukainen pukeutuminen, jalkineiden, suojaesiliinujen, 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.

Teemme hyvinvointialueen kanssa yhteistyötä infektioiden torjunnassa.

7.8. Puhtaanapito

Puhtaanapito sisältää siivouksen ja pyykkihuollon.

Yksikön puhtaanapidosta vastaa Narikan hoiva-avustajat/tukityöntekijät sekä ohjaajat. 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.

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

Puhtaanapidon ohjeistukset ovat osa työntekijöiden perehdytystä.

Siivous on järjestetty seuraavasti: Asukkaan oman huoneen siivous tapahtuu asukkaan tarpeiden mukaisesti kerran viikossa joko sanallisella ohjauksella tai osallistumalla siivoukseen. Asukkaiden kanssa suunnitellaan omaohjautuvuuden suhteen erilaisia toimintatapoja huoneen siisteyden ylläpitoon sekä kannustetaan ja ohjataan sekä avustetaan aina tarvittaessa.

Pyykkihuolto on järjestetty seuraavasti: Yksiköissä on pesukoneet asukkaiden käytössä. Pyykkihuoltoa toteutetaan aina tarvittaessa yhdessä asukkaiden toimesta tai tarvittaessa ohjaajan kanssa.

7.9. Monialainen yhteistyö

Palvelutarpeen arvioimiseksi, asukkaan palvelun toteuttamiseksi ja kuntoutumisen tukemiseksi teemme monialaista yhteistyötä asukkaan tarpeiden mukaan. Ohjaamme ja avustamme asukkaita saavuttamaan kuntoutumisensa kannalta oikeat palvelut ja tukitoimet. Teemme yhdessä asukkaan kanssa tiivistä yhteistyötä omatyöntekijän kanssa.

Teemme yhteistyötä muun muassa seuraavien tahojen kanssa: Omaisten, työ- ja päivätoimintojen, vammaispalvelujen, hyvinvointialueen sosiaalityöntekijöiden, terveyskeskuksien, eri terapeuttien, avustajien sekä tulkkien kanssa ja asukkaan edunvalvojien kanssa.

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 kiinteistötyömi. Päivityksistä vastaa yksikön vastuuhenkilö. Poistumisturvallisuusselvitys päivitetään kolmen vuoden välein tai tarvittaessa.

Pelastussuunnitelma on päivitetty: 9.12.2020

Poistumisharjoitus on ollut IsoNarikassa 23.10.2023 ja KotiNarikassa : 14.10.2023

Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty: 21.9.2022

Palotarkastus on toteutunut: 22.9.2021

8.2. Turvallisuuskoulutukset

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

Paloturvallisuuskoulutusten osalta teemme yhteistyötä paikallisten pelastuslaitosten tai Esperin määrittelemän turvallisuusalan yrityksen kanssa. Turvallisuuskävely toteutetaan pienryhmissä vähintään kerran vuodessa. Narikassa on nimetty omat turvallisuusvastaavat Iso- ja KotiNarikkaan, jotka huolehtivat uuden työntekijän perehdytyksessä turvallisuusasiat ja muun muassa kävelevät perehdytyksen yhteydessä ns. turvallisuuskävelyn. Vastuuhenkilöt huolehtivat, että yhteiset turvallisuuskävelyt toteutuvat 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: 29.9.2022

Alkusammutusharjoitus on järjestetty: 17.2.2022

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

Lääkinnällisten laitteiden perehdytys ja rekisteröinti 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 ja tarvikkeet Esperin sopimustoimittajalta. Laitteiden toimintakyvyn ja turvallisuuden varmistamiseksi yksikön laitevastaava huolehtii, että laitteet huolletaan valmistajan ohjeiden mukaisesti ja huollon dokumentoidaan laiterekisteriin.

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

9. Henkilöstö

9.1. Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys



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

Yksikön vastuuhenkilö on koulutukseltaan: Sairaanhoitaja AMK

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

Henkilöstömäärä suhteutetaan aina asukasmäärään ja heidän toimintakykyynsä.

Yksikkömme henkilöstörakenne ja määrä:

| | | | |
|-----------------------------------|----|------------------------|---|
| sairaanhoitaja | 1 | muu sos.alan tutkinto | 1 |
| lähihoitaja | 14 | lähihoitaja opiskelija | 2 |
| hoiva-avustaja/ tukityöntekijä | 2 | fysioterapeutti | 0 |
| sosionomi AMK | 5 | | |

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 avoimeksi jääneet vuorot ensisijaisesti omilla keikkalaisillamme avaamalla vuorot sijaiset.fi -järjestelmään tai tiedustelemalla yksikön sijaislistalta sopivia henkilöitä.

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

9.3. Henkilöstön rekrytointi

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Palkattaessa työntekijöitä otamme huomioon henkilöiden soveltuvuuden ja luotettavuuden. Arvioimme yksikön omia tarpeita henkilöstön

rakenteeseen ja osaamiseen liittyen. Tiedotamme työnhakijoita ja työyhteisön työntekijöitä avoimesti rekrytoinneista.

Asukkaiden 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. Lisäksi edellytämme työntekijältä tartuntatautilain mukaista rokotussuojaa.

Lisätyötarpeen syntyessä noudatamme työsuhteen ehtojen säännöksiä ja tarjoamme lisätyötä jo työsuhteessa oleville yksikön työntekijöille. Keikkalaisia käytämme vain satunnaisiin lyhytaikaisiin sijaisuuksiin. Rekrytoinnissa noudatamme tietosuojasetusta, työelämän tietosuojalakea sekä muuta soveltuvaa lainsäädäntöä.

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

9.4. Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

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

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

Yksikön vastuhenkilö kartoittaa työntekijöiden koulutustarpeita, esimerkiksi työntekijöiden kanssa käytyjen kehityskeskustelujen pohjalta ja asukastarpeista. Työntekijöiden käyty koulutukset kirjataan Mepco-henkilötietojärjestelmään. Esperissä on konsernitason koulutussuunnitelma, joka on julkaistu Esperin intranetissä.

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

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

- Lääkehoito
- Hygieniapassi
- Ensiapu ja hätäensiapu

- Paloturvallisuuskoulutus
- Lääkinnällisten laitteiden käyttöperehdytys

Sekä lisäksi Esko –verkko–oppimisympäristön pakolliset koulutukset:

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

9.5. Työhyvinvointi ja työsuojelu

Työhyvinvoinnista ja työsuojelusta huolehtiminen on tärkeä osa yksikön laadukasta toimintaa. Turvallisuus on kivijalkamme. Hyvinvoivat työntekijät ovat tärkeä voimavara ja haluamme työntekijöiden voivatt 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 sairautsromia ja ennen-aikaisia eläköitymisiä puuttamalla työkykyriskeihin varhaisessa vaiheessa. Tähän tähtäämme varhaisen välittämisen toimintamallilla, joka sisältää työntekijän huolien puheeksi otton sekä poissaolojen seurannan ja työhönpaluukeskustelun pitkän poissaolon jälkeen. Pidämme myös säännöllisesti yhteyttä pitkäaikaisesti poissaoleviin työntekijöihin, jotta yhteys työpaikkaan säilyy. Työkyvyn tuessa teemme tarvittaessa yhteistyötä työterveyshuollon kanssa.

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

10. Toimitilat ja teknologiset ratkaisut

10.1. Toimitilat



Asukkaamme voivat sisustaa huoneensa omilla esineillään, tarvittaessa avustamme heitä sisustamisessa. Omannäköinen huone lisää viihtyisyyttä. Sisustamisessa huomioimme turvallisuustekijät. Asukkaiden henkilökohtaisia tiloja ei käytetä muuhun tarkoitukseen, vaikka asukas olisi pitkään poissa. Yhteiset tilat ovat tarkoitettu kaikille asukkaillemme. Yhteisten tilojen sisustus- ja kalusteratkaisuissa lähtökohdana ovat kodikkuus, turvallisuus ja esteettömyys.



Kuvaus asukkaan omassa käytössään olevasta tilasta:

Koti- ja IsoNarikka: Asukkailla on käytössään oma huone. Asukkailla on halutesaan mahdollisuus lukita huoneensa ovi. Huoneet ovat kooltaan noin 12-15 m². Asukashuoneissa on kiinteänä kalusteena vaatekaappi, muut huonekalusteet asukas hankkii itse. Huoneissa ei ole henkilökohtaista wc-tilaa, vaan kolmea asukasta kohtaan on vähintään yksi wc. Osassa wc-tiloja on myös suihku. Kaikin puolin Narikan tilat ovat kodinomaiset. PikkuNarikassa, tilapäishoidossa on 1-3 hengen huoneita. Huonejaot tehdään niin, että samaa sukupuolta olevat majoittuvat samassa huoneessa, huomioiden asiakasryhmä sekä asiakkaiden toiveet. Huoneen varusteluun kuuluu oma sänky, yöpöytä sekä kaappitilaa. PikkuNarikassa käytetään Narikan tarjoamia liinavaatteita. Pihanarikassa on omat lukittavat huoneet. Huoneissa on kiinteänä kalusteena vaatekaappi, muut huonekalusteet asukas hankkii itse.

Yhteiskäytössä asukkailla on yhteiset olohuoneet sekä yhteinen ruokailutila keittiöinen. Olohuoneet ovat riittävän tilavat, jotta kaikki asukkaamme mahtuvat halutessaan viettämään siellä yhteistä aikaa. Kotinarikassa on lisäksi pienempi ja rauhallisempi oleskelutila rauhallisempaan tekemiseen tai TV:n katsomista varten. Keittiössä valmistetaan ruokia yhdessä ohjaajan kanssa. Kaikki asukkaat ruokailevat yhteisissä tiloissa yhtäaikaaisesti niin halutessaan. Yhteiskäytössä on myös saunatila sekä sen yhteydessä pesutila. Kodinhoitohuoneessa on kaksi pesutornia sekä tilaa pyykkihuoltoon varten. PikkuNarikassa: Yhteisessä käytössä on olohuone, pesutilat saunalla ja wc-suihkulla. PikkuNarikassa sijaitsee Iso- ja PikkuNarikan käytössä oleva kodinhoitohuone. PikkuNarikan keittiössä valmistetaan samalla tavalla ruokaa, kuin Koti- ja IsoNarikassa. PihaNarikka: Yhteisiä tiloja ovat olohuone, keittiö sekä ruokailutila. Yhteiskäytössä olevia wc-tiloja on kaksi, joista toisessa on suihku. PihaNarikan asukkaat voivat käyttää halutessaan IsoNarikan saunatiloja sekä hoitaa pyykkihuoltoon PikkuNarikan tiloissa. PihaNarikka on kodinomainen.

Kuvaus piha-alueesta:

Narikan yksiköillä on yhteinen piha-alue, jossa on istutusalueita, pensaita, puita sekä nurmikkoa, mahdollisuus pelata pallopelejä, nautiskella ulkoilmasta, grillata ja oleskella. Koti- ja Iso Narikalla on terassit, joissa kesäisin syödään ja nautiskellaan päiväkahveista ja oleilusta. Pihalla on esteetön kulku Koti-, Iso- ja Pikku Narikkaan. Piha Narikan, tukiasumisen sisäänkäynnissä on portaat.

Asukkaiden turvallisuuden ja yksityisyyden takaamiseksi ulko-ovet ovat lukittuina. Asukkailla on kuitenkin mahdollisuus avata ovet halutessaan itse tai pyytää apua ohjaajalta oven avaamiseen.

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:

Narikan ympärivuorokautisen asumisen yksikössä on automaattiset palohälyttimet ja sprinklatu sammutusjärjestelmä. PihaNarikassa on automaattiset palohälyttimet. Hälytyksen tullessa ohjautuu tieto suoraan aluehälytyskeskukseen sekä yksikön päällikön, yöhoitajan RTK:n ja kiinteistön omistajien puhelimiin. Palohälyttimet testataan kuukausittain. Yöaikaan käytössä on kulunvalvonta-järjestelmä ulko-oviin ja osaan asukashuoneista. Kulunvalvonta hälyttää yöhoitajan puhelimeen oven avautuessa. Kulunvalvonnasta tulee virheilmoitukset yksikön päällikön sähköpostiin, joka vastaa niihin reagoinnista. Halutessaan asukkaalla on mahdollisuus kieltää yöaikainen kulunvalvonta. Yrittäjänkadulla sijaitsevilla yksiköissä on käytössä sisäpuhelimet, joilla myös asukkaat voivat saada yhteyden toiseen taloon tai yöhoitajaan. Sisäpuhelimet pidetään päällä yöaikaan IsoNarikkaan ja tarvittaessa PikkuNarikkaan. Yöhoitajalla on käytössä turvapainike, jota painamalla saadaan kutsu vartiointiliikkeeseen Securitakseen, josta vartija tulee tarvittaessa paikalle. Yöhoitaja on myös kahdesti yössä yhteydessä Esperin toiseen yksikköön turvallisuuden takaamiseksi.

Perehdytämme työntekijän yksikön turva- ja kutsulaitteiden käyttöön.

Yksikön vastuuhenkilö vastaa yksikön turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta.

Laitetoimittaja ja yhteystiedot:

Everon 020 7920703

Varmistamme turva- ja kutsulaitteiden toimivuuden seuraavilla tavoilla:

Securitas 020 4912600

Everon 020 7920703

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 12.5.2023.

11. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

11.1. Asiakastyön kirjaaminen

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

Käytössämme on asiakastietojärjestelmä: DomaCare.

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

Asiakastietojärjestelmään tehdään asukkaan 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.

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

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

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

Asukkaalla on oikeus saada nähdäkseen hänestä tehtyjä kirjauksia. Ohjaamme asukasta olemaan yhteydessä palvelun järjestäjään, joka tekee pyynnön asiakirjojen toimittamisesta. Asukkaan läheisen tietopyynnöt ohjataan palvelunjärjestäjälle.

11.3. Tietosuoja ja tietoturva

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

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

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

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

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

Esperin tietoturvasuunnitelma on päivitetty 17.3.2023.

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Sähköposti: tietosuoja@esperi.fi

12. Kehittämissuunnitelma

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

Toiminnassamme todetut kehittämistarpeet:

| | Kehittämistarve | Toimenpiteet | Vastuuhenkilö |
|--|--|--|------------------------------------|
| Hyvä hoiva (Poikkeamat, palaute, riskiarvioinnit, laadun vuosikysely, asiakkaan palvelutarve) | Click or tap here to enter text. | Palvelu- ja toteuttamissuunnitelmat 6 kk:n välein. RAI-ID-mittari käytössä. | Koko henkilökunta. Omaohjaajat. |
| Hyvä elämä (Asiakastyytyväisyyskysely, poikkeamat, palaute, laadun vuosikysely, asiakkaan palvelutarve) | Click or tap here to enter text. | Narikan Ääni kerran kuukaudessa. Yksilöllinen suunnitelma asukkaan toiveiden pohjalta. | Koko henkilökunta. Omaohjaajat. |
| Hyvä työ (Henkilöstötyytyväisyyskysely, poikkeamat, riskiarvioinnit, laadun vuosikysely) | Click or tap here to enter text. | Esperin arvojen ja raamien mukainen toiminta. | Koko henkilökunta |
| Hyvä talous (Asiakaspaikkamäärä, hankinnat, vuokratyövoima) | Päivätoiminnan ja tilapäishoidon tehokas asiakaskäyttö. Ruokahävikin ja jätteen vähentäminen. | Hyvä etukäteissuunnitelu ja informointi. Asukkaiden opastaminen. | Koko henkilökunta. |

13. Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yksikön vastuhenkilö.

Paikka ja päiväys: **Järvenpää 23.10.2023**

Allekirjoitus:



[Mervi Natri, yksikönjohtaja]