

Esperi

**Esperi Koti Ratamo Turku**  
**Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelma**

[Päivitetty]

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.



## Sisällysluettelo

<b>1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot .....</b>	<b>4</b>
1.1. Alihankintana ostettujen palveluiden laadun varmistaminen.....	5
<b>2. Omavalvontasuunnitelma ja sen laatiminen .....</b>	<b>5</b>
<b>3. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet .....</b>	<b>6</b>
3.1. Strategia .....	6
3.2. Mielenterveys- ja päihdepalvelujen toiminta-ajatus .....	8
3.3. Arvot ja toimintaperiaatteet .....	8
<b>4. Johtamisjärjestelmä .....</b>	<b>9</b>
4.1. Viikkoraportti .....	9
<b>5. Riskien hallinta .....</b>	<b>10</b>
5.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja työnjako.....	10
5.2. Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet.....	11
5.3. Vakavat poikkeamat.....	11
5.4. Toimintaympäristön riskikartoitus.....	12
5.5. Ilmoitus sosiaalihuollon epäkohdasta (sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 §) .....	12
5.6. Työn vaarojen ja riskien arviointi (STM) .....	12
5.7. Väärinkäyttöön tai epäeettiseen toimintaan kohdistuvan epäilyn ilmoittaminen (Whistleblowing) .....	13
5.8. Valmiussuunnitelma.....	13
5.9. Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit .....	13
<b>6. Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva.....</b>	<b>14</b>
6.1. Toimintakyvyn ja avuntarpeen arviointi .....	14
6.2. Palvelun toteuttamissuunnitelma.....	14
6.3. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen .....	15
6.4. Osallisuus .....	19
6.4.1. Asukaskokoukset.....	19
6.4.2. Läheisten tapaaminen yksikössämme.....	19
6.4.3. Laatufoorumi.....	19
6.5. Palautteet .....	19
6.5.1. Palautekanavamme ovat:.....	19
<b>7. Palvelun sisällön omavalvonta .....</b>	<b>21</b>
7.1. Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva aktiivinen arki.....	21
7.2. Terveysten- ja sairaanhoito.....	22
7.3. Lääkehoito .....	22

7.4. Ravitsemus .....	23
7.5. Suun terveys .....	24
7.6. Hygieniäkäytännöt .....	24
7.7. Puhtaanapito .....	24
7.8. Monialainen yhteistyö .....	25
<b>8. Asiakasturvallisuus .....</b>	<b>25</b>
8.1. Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys .....	26
8.2. Turvallisuuskoulutukset .....	27
8.3. Lääkinnälliset laitteet ja tarvikkeet .....	27
<b>9. Henkilöstö .....</b>	<b>28</b>
9.1. Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys .....	28
9.2. Sijaisten käytön periaatteet .....	29
9.3. Henkilöstön rekrytointi .....	29
9.4. Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus .....	30
9.5. Työhyvinvointi ja työsuojelu .....	30
<b>10. Toimitilat ja teknologiset ratkaisut .....</b>	<b>31</b>
10.1. Toimitilat .....	31
10.2. Teknologiset ratkaisut .....	33
10.3. Terveysturvallisuuden mukainen toiminta .....	33
<b>11. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen .....</b>	<b>33</b>
11.1. Asiakastyön kirjaaminen .....	33
11.2. Asiakastietojen käsittely .....	34
11.3. Tietosuoja ja tietoturva .....	34
<b>12. Kehittämissuunnitelma .....</b>	<b>35</b>
<b>13. Omavalvontasuunnitelman seuranta .....</b>	<b>36</b>



## 1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

### Palvelun tuottajan perustiedot

Yhtiön nimi	Ratamo-koti Oy	Y-tunnus	1064747-3
-------------	----------------	----------	-----------

### Toimintayksikön perustiedot

Toimintayksikkö	OID-koodi	1.2.246.10.10647473.10.6
-----------------	-----------	--------------------------

Esperi Koti Ratamo Turku	Palveluntuottajan koodi (PALTU)	61330
--------------------------	---------------------------------	-------

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

Ruissalontie 19 A	20200	Turku
-------------------	-------	-------

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

Hyvinvointialueen nimi	Varsinais-Suomen hyvinvointialue
------------------------	----------------------------------

Yksikön vastuuhenkilö	Minna Tamminen
-----------------------	----------------

Vastuuhenkilön puhelinnumero	0505296521
------------------------------	------------

Vastuuhenkilön sähköpostiosoite	minna.tamminen@esperi.fi
---------------------------------	--------------------------

### Luvanvarainen toiminta

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

Tehostettu ympärivuorokautinen palveluasuminen	MT-päihde	15	2014
--	-----------	----	------

### Ilmoituksenvarainen toiminta

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

Yhteisöllinen asuminen	MT-päihde	9	2020
------------------------	-----------	---	------

Tuettu asuminen	MT-päihde	26	2020
-----------------	-----------	----	------



Palvelut, joita yksikössä hankitaan alihankintana:	Palveluntuottaja
Puhtaanapitopalvelut	Lassila & Tikanoja
Pyykkihuolto	Hoidetaan yksikössä asukkaan kanssa
Kiinteistöhuolto	Laine & Nummisto (Lakea Oy:n sopimuksella)
Ateriapalvelut	Arkea

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

## 2. Omavalvontasuunnitelma ja sen laatiminen

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

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

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

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-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.

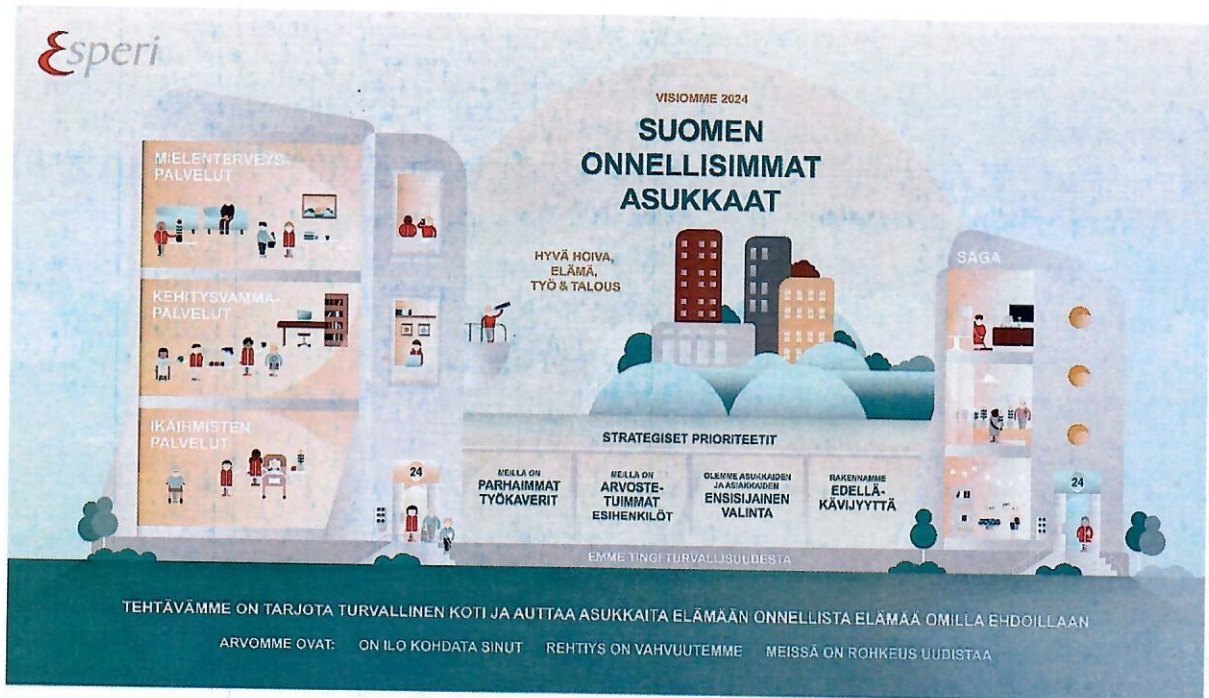
## 3. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

### 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.







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

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

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

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

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

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

---

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

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.



## 3.2. Mielenterveys- ja päihdepalvelujen toiminta-ajatus

---

Esperi tarjoaa mielenterveys- ja päihdekuntoutujille toimintakykyä ylläpitävää ja edistävää asumispalvelua turvallisessa ja kodinomaisessa ympäristössä.

Ratamo Turun toimintaperiaatteet ovat tasavertaisuus, vapaa liikkuvuus ja päihteettömyyden tukeminen. Tuotamme kuntoutuslähtöisesti palveluja päihde- ja mielenterveyskuntoutujille moniammatillisen tiimin toteuttamana. Tavoitteena on se, että asiakas kuntoutuu kevyempiin palveluihin kuntoutumisen edistyessä. Asuminen yksikössä voi olla pitkäaikaista ja joskus pysyvääkin.

## 3.3. Arvot ja toimintaperiaatteet

---

Toimintaamme ohjaavat Esperin arvot:

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

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

Meillä tämä tarkoittaa sitä, että kohtaamme asukkaat tasavertaisina ja tuomitsematta ketään.

### **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 tämä tarkoittaa, että puhumme asioista avoimesti ja toisiamme kuunnellen. Teemme yhteisiä ratkaisuja työn edistämiseksi. Haluamme tarjota työntekijöille avoimen ja luottamuksellisen ympäristön työskennellä. Tarjoamme asukkaille turvallisen ympäristön ja luottamukselliset ihmissuhteet kuntoutumisen tueksi.

### **Meissä on rohkeus uudistaa.**

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

Meillä tämä tarkoittaa, että asukas on keskiössä ja pyrimme avoimella yhteistyöllä asukkaan ja hänen verkostojensa kanssa tulokselliseen yhteistyöhön. Emme pelkää muutoksia, ja haluamme kehittyä edelleen tarjotaksemme lupauksiemme mukaiset palvelut.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.



## 4. Johtamisjärjestelmä

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

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

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

Liiketoimintajohtajat ja johtoryhmä seuraavat asetettujen tavoitteiden toteutumista sekä vastaavat mahdollisista linjauksista tai lisäohjeista. Esperi on sitoutunut laadun seurantaan, ylläpitämiseen ja jatkuvaan kehittämiseen. Laatujohtajamme 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 talousmittareiden avulla. Vastuuhenkilön työtä ohjaavat valitut mittarit. Seuraamme yksikön tilannetta käytössämme olevilla viikko- ja kuukausiraporteilla.

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

## 5. Riskien hallinta

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



### 5.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja työnjako

Poikkeama, riski, epäkohta, muu ilmoitusvelvollisuus	Tunnistaminen ja ilmoittaminen	Järjestelmä	Vastuu käsittelystä
Poikkeama (asiakasturvallisuus, työturvallisuus ja -suojelu, tietoturva ja -suoja, palo- ja toimitilaturvallisuus tai ympäristöturvallisuus)	Yksikön työntekijät	Laatuportti	Yksikön vastuuhenkilö
Lääkinnällisten laitteiden vaaratilanneilmoitukset	Yksikön työntekijät, Yksikön vastuuhenkilö	Laatuportti ja Fimea	Fimea
Vakavat poikkeamat	Yksikön vastuuhenkilö	Laadun ja työsuojelun yhteinen toimintamalli.	Toimintamallin mukaan
Toimintaympäristön riskit	Yksikön työntekijät, Yksikön vastuuhenkilö		Yksikön vastuuhenkilö
Ilmoitus 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

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.



Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit

Sisäinen auditoija, Laatuportti  
ulkoisen auditoijaYksikön  
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 -suojaan, tietoturvaan ja -suojaan, palo- ja toimitila-, tai ympäristöturvallisuuteen.

Käsitlemme yksikön poikkeamat tiimipalaverissa yksikön vastuuhenkilön tai tiimivastaavan johdolla. Poikkeamat käsitellään mahdollisimman pian ja vähintään kahden kuukauden sisällä. Poikkeaman osalta käymme läpi, mitä tapahtui ja miksi. Arvioimme poikkeamien 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 laatupäällikölle tai työhyvinvointipäällikölle. Selvittäminen käynnistetään tarvittaessa poikkeaman vakavuuden arvioimisen jälkeen. Esperillä on vakavien poikkeamien selvitykseen nimetty tutkijaryhmä.

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

Vakavien poikkeamien selvitysten avulla annetaan suosituksia ja tarkennetaan Esperin toimintaohjeita. Vakavien poikkeamien selvitysten oppeja hyödynnetään Esperi-tasoisesti.

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



## 5.4. Toimintaympäristön riskikartoitus

---

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

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

Toimintaympäristön riskikartoitus on päivitetty: 5.10.2023

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

---

Uuden työntekijän perehdytyksessä käymme läpi velvoitteen epäkohtailmoituksen teosta. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua, ihmisarvoa alentavaa kohtelua sekä toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle 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 Asiakkaan 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 fysikaaliset, 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

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.



se on ajan tasalla. Vuoden aikana toteutetaan riskinarvioinnissa sovitut toimenpiteet ja merkitään ne valmis- tilaan sitä mukaa, kun toteutuvat.

STM:n työn vaarojen ja riskien arviointi on tehty: 31.10.2023

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

---

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

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

## 5.8. Valmiussuunnitelma

---

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

Esperin valmiussuunnitelma on päivitetty 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: 31.10.2023

## 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: 5.5.2022

Ulkoinen auditointi on tehty: 15.8.2019

## 6. Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

---

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

### 6.1. Toimintakyvyn ja avuntarpeen arviointi

---

Hyvinvointialueen vastuuhenkilö kartoittaa asiakkaan palvelutarpeen.

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

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

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

Yksikössämme on käytössä TUVA –toimintakykymittari

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

### 6.2. Palvelun toteuttamissuunnitelma

---

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

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



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

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

Tavoitteiden toteutumista seurataan arjessa osana päivittäistä kirjaamista ja niiden toteutumista arvioidaan aina palvelun toteuttamissuunnitelman päivittämisen yhteydessä.

### 6.3. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

---

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

Tuemme, vahvistamme ja ylläpidämme asiakkaidemme itsemääräämisoikeutta seuraavilla toimintatavoilla:

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

Toimimme MIELI-toipumisorientaation mukaisesti ja se näkyy toiminnassamme positiivisena asenteena ja ilmapiiri ei ole tuomitseva vaan mahdollisuuksia etsivä. Jokaisella on mahdollisuus, mutta myös vastuu omasta elämästään.

Uudet työntekijät perehdytetään asiakkaiden itsemääräämisoikeutta tukeviin työmenetelmiin.

Ratamo Turussa kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta niin pitkälle, kuin se on mahdollista hänen sairautensa huomioiden. Pyrimme myös hoitotyössä huomioimaan asiakkaan yksilöllisen päivärytmin ja toiveet.

Asiakkaan koskemattomuutta tai vapaata liikkumista rajoittavia toimenpiteitä ei käytetä. Jokaisella asiakkaalla on oma huoneistokohtainen avaimensa ja asiakkaat voivat halutessaan lukita ovensa.

Kaikissa hoitotilanteissa huomioidaan intimitetin suojaaminen. Huolehdimme asiakkaiden puhtaudesta ja asiallisesta pukeutumisesta, jos asiakas ei ole itse kykenevä siihen.

Emme puhu toisten asiakkaiden asioista muiden asiakkaiden tai ulkopuolisten kuullen / läsnä ollessa.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.



## Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito, perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan, sekä asiakasta hoitavan lääkärin, että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Yksikössä ei tehdä rajoittavia toimenpiteitä. Jokaisella asiakkaalla on kulkuavaimet vapaan liikkumisen turvaamiseksi.

### Tehostettu palveluasuminen:

Asukkailla on yksikössä oma asunto käytössään. Asukkaiden oma asunto on lukossa ja sinne asukkaalla on oma avaimensa. Jokaisen yksityisyyttä kunnioitetaan.

Asukkaiden luokse tehtävät yökierrat pyritään tekemään niin, että nukkuvan asukkaan uni ei häiriinny. Asukkaille informoidaan asumisen alkaessa se, että ohjaaja on yksikössä ympärivuorokauden ja varmistaa jokaisen asukkaan voinnin ja läsnäolon myös yöaikaan.

Asukkaat voivat liikkua vapaasti yksikössä ja sen ulkopuolella. Erilliset ohjeet poikkeustilanteita varten.

Yksikön asukkaille suunnattuun toimintaan on jokaisella oikeus ja mahdollisuus osallistua.

Ohjaajat puuttuvat uhkaavaan käyttäytymiseen, asukkaiden velvollisuutena on kunnioittaa toisia asukkaita yksikössä. Häiriökäyttäytymiseen puututaan aina ja se voi olla syynä asumisen sekä palveluiden päättymiseen.

Yksikön ovet ovat lukossa ympäri vuorokauden, mutta asukkaiden avaimet käyvät myös ulko-oveen. Asukkaiden on mahdollista myös yöaikaan käydä tupakalla tai muutoin ulkona yksiköstä. Hiljaisuus on 22-06.

Yökyläilyistä on sovittava aina ennakoon.

Päihteiden käyttö yksikön tiloissa on kielletty. Asukasta voidaan pyytää puhaltamaan alkometriin tai antamaan huumeeseulat, joista asukas voi toki kieltäytyä. Päihteiden käyttö ja siihen liittyvät toimet keskustellaan sosiaalityöntekijän kanssa.

Asukkaiden rahavaroja voidaan sovittaessa säilyttää lukkojen takana, tämä sovitaan asukkaan tai asukkaan edunvalvojan kanssa erikseen, tiedot kirjataan asukkaan tietoihin. Asukkaalla on aina oikeus omiin rahoihinsa.

Asukas voi antaa savukkeet henkilökunnan valvontaan. Tällä pyritään turvaamaan se, että tupakointi tapahtuu vain ulkona sille merkityillä paikoilla ja, että jokainen polttaa vain omat savukkeensa.

Yksikön puhelimella asukas voi hoitaa sosiaaliasiointaan sekä yhteydenpitoa omaisiin.

### Tuettu asuminen ja palveluasuminen yksikössä:

Asukas asuu vuokralla Lakea kiinteistöillä. Asukkaalla on oma vuokra-asunto, joka on hänen käytössään. Asunnon avain on asukkaalla. Ohjaajilla on käytössään yleisavain, joka käy asuntojen oviin. Asuntoon ei saa mennä ilman asukkaan suostumusta. Poikkeuksena se, että henkilökunnalla on epäily siitä että asukkaalla ei ole kaikki hyvin ja tilanne vaatii tarkastuksen. Kaikki käynnit asunnolla kirjataan ylös ja niistä keskustellaan asukkaan kanssa. Asukkaille kerrotaan asumisen alussa, että ohjaaja voi tulla yleisavaimella asuntoon, jos herää epäily asukkaan voinnin heikentymisestä. Näissä poikkeustapauksissa asia käsitellään aina asukkaan kanssa ja siitä tehdään asianmukainen kirjaus asiakastietojärjestelmään.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.



Pandemiatilanteissa liikkumista rajoittavia määräyksiä voitaisiin toteuttaa vain tartuntatautilääkärin määräyksellä.

## **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Teemme työtä ja olemme Kodissa asiakkaitamme varten. Työskentelemme asiakaslähtöisesti ja toimimme suhteessa asiakkaisiin luottamuksellisesti ja asiakkaan omaa elämää kunnioittaen. Asiakkailla on oikeus hyvään palveluun ja hyvään kohteluun.

Kodillamme on opetusvelvollisuus ja opetusoikeus. Toimimme esimerkkinä alan opiskelijoille. Meillä on vastuu ja ilo ohjata opiskelijoita ammatilliseen, asiakasta kunnioittavaan hoito- ja ohjaustyöhön.

Oma- ja valvontasuunnitelmaamme on kirjattu, miten varmistamme asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menettelemme, jos epäasiallista kohtelua havaitaan.

Viikkopalaverissa keskustelemme, miten työssämme näkyy asiakkaiden hyvä kohtelu ja jaamme kokemustietoa toisillemme. Tuemme toisiamme työkäytännöissä.

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Epäasialliseen käytökseen puututaan sanallisesti ja keskustelemalla. Jos epäasiallinen käytös jatkuu, otetaan keskusteluun mukaan myös palveluntilaajan edustaja sekä mahdollisia muita asiaan vaikuttamaan pystyviä tahoja.

Kotimme asiakkailla on oikeus tehdä muistutus yksikön esimiehelle tai viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Asiakkaiden tyytymättömyys voi olla epäasialliseen kohteluun liittyvää tai kokemus, että häntä ohjaavan työntekijän kanssa on hankaluutta. Mikäli asiakas itse ei kykene tekemään muistutusta, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa tai muu läheisensä.

Kodin esimies tai viranhaltija kirjaa muistutuksen ja käsittelee sen asianmukaisesti. Asiakas saa kirjallisen vastauksen kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Vastaus on perusteltu.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevä tapahtuma tai vaaratilanne?

Kaikki palautteet (myös suullisesti tullut) kirjataan toimintajärjestelmä Essiin, jonka kautta ne ovat nähtävissä koko organisaatiossa. Palautteet käsitellään säännöllisesti työntekijöiden viikkopalaverissa. Palaverissa sovitaan korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet tai prosessimuutokset, jotka kirjataan sähköiseen järjestelmään. Sovittujen toimenpiteiden toteutumista seurataan säännöllisesti.

Vuosittain ulkopuolinen tutkimusyritys toteuttaa laajan asiakas-, omais- ja sijoittajatytyväisyyskyselyn kaikille Esperin asiakkaille, omaisille ja kuntasijoittajille. Tulokset käydään läpi konsernin johtoryhmässä ja yksiköissä.

Asiakaspalautelomakkeet ja laatikko niille sijaitsee yksikön 4. kerroksessa.

Asukkailla ja heidän omaisillaan on mahdollisuus osallistua antamalla joko suullista tai kirjallista asiakaspalautetta suoraan henkilökunnalle. Lisäselvitykset tekevät tiiminvetäjä sekä yksikön esimies. Asiat käsitellään työyhteisön säännöllisissä palaverissa yhdessä koko henkilöstön kanssa.

Korostamme ryhmävastuuta. Olemme kaikki vastuussa siitä, että hoidamme työtehtävämme ammatillisesti ja asiakasystävällisesti. Kukin työntekijä voi tehdä kirjallisen poikkeamailmoituksen, mikäli

toteaa epäasiallista kohtelua. Poikkeama tulee yksikön esimiehen käsittelyyn. Kotimme tukena toimii aluepäällikkö ja laatupäällikkö.

Esimies yhdessä koko henkilökunnan kanssa puuttuu asiakkaan epäasialliseen, epäkunnioittavaan kohteluun kodissamme, mikäli sellaista ilmenee. Esimies ottaa työntekijän kanssa asian puheeksi ja ohjaa työnteossa. Mikäli ohjaus ei ole riittävää ja työntekijä toistamiseen laiminlyö velvollisuutensa toimia ammattinsa ja tehtävänsä edellyttämällä tavalla, esimiehellä on mahdollisuus antaa kirjallinen varoitus työntekijälle. Vakavissa haittapauksissa esimies on yhteydessä asiakkaan läheisiin ja hänen edustajiin sekä asiakkaan omatyöntekijään, viranhaltijaan sekä sosiaalipalveluiden valvonnasta vastaavaan kunnan työntekijään.



## 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: Asukaskokoukset koolle kutsutaan joka kuukauden ensimmäinen maanantai. Asukaskokouksia voidaan järjestää aina, kun tarvetta ilmenee.

### 6.4.2. Läheisten tapaaminen yksikössämme

Järjestämme tapaamisia asukkaiden toiveiden mukaan ja avustamme heitä olemaan yhteydessä läheistensä kanssa.

### 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.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

## Läheistyytyväisyyskysely

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

## Kirjallinen ja suullinen palaute

Kirjaamme 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 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 vastuuhenkilöltä. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on kaksi viikkoa. Tarkemmat ohjeet löytyvät Esperin intranetistä. Käymme yhdessä työntekijöiden kanssa läpi yksikön toimintaa koskevat muistutukset tiimipalaverissa ja laadimme niitä varten korjaavat toimenpiteet, jotka kirjaamme palaverimuistioihin ja seuraamme niiden toteutumista. Jos asiakas ei ole tyytyväinen vastaukseen, hän voi tehdä kantelun aluehallintovirastolle.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.



Muistutusten vastaanottaja	Sosiaaliasiahenkilö (ent. sosiaaliasiamies) yhteystiedot ja hänen tarjoamat palvelut:	Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot ja palvelut
<a href="mailto:kirjaamo@esperi.fi">kirjaamo@esperi.fi</a> <a href="mailto:minna.tamminen@esperi.fi">minna.tamminen@esperi.fi</a>	Yliopistonkatu 30, 20100 Turku p.022626171 Neuvoa ja ohjaa julkisen ja yksityisen sosiaalihuollon asiakasta asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä sekä voi toimia sovittelijana asiakkaan ja palvelun tuottajan välillä. Avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on toimia asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi. Hän neuvoa muistutuksen, kantelun tai potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä. Sosiaaliasiamies on puolueeton taho, joka ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon tai henkilökunnan toimintaan. Asiakaslain mukaan sosiaaliasiamies neuvoa asiakkaita heidän asemaansa ja oikeuksiinsa liittyvissä asioissa.	p. 09 5110 1200 Kuluttajaneuvonnasta saat tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja riitatilanteissa.

## 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.

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

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

Yksikkömme aktiivista arkea voi seurata: yksikön nettisivuilta kodin kuulumisten muodossa. Alamme päivittää yksikkömme tietoja myöhemmin myös instagramiin.

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

Asiakkaiden tarvitsema terveyden- ja sairaudenhoito on järjestetty kodissamme kunnan tarjoamissa terveyskeskuksissa tai hyvinvointialueen maksusitoumuksella muulla tavoin.

Kodin työntekijät vastaavat yhdessä asiakkaan kanssa terveyden- ja sairaanhoidon järjestämisestä. Yksikön vastuhenkilö 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.

Terveystuollon 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 (huumeseuula) riippuvuuksien seurantana. Turvallisen lääkehoidon toteuttamiseksi teemme silmämääräisiä havaintoja ja pyrimme keskustelemalla selvittämään, onko asiakas käyttänyt päihteitä. 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 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: 6/2023

Yksikön vastuhenkilö ja sairaanhoitajat 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.

## 7.4. Ravitsemus



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

Yhteiset ateriamme ovat:

Aamupala	klo: 8 - 9
Lounas	klo: 11:30 -12
Iltapäiväkahvi	klo: 14
Päivällinen	klo: 16:30 -17
Iltapala	klo: 19:30 - 20:30

Lisäksi tarjoamme asiakkaille yö- ja välipalaa yksilölliset tarpeet huomioiden (esim. diabeetikot).

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

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

Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty: 1.7.2020

Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma tullaan päivittämään alkuvuodesta 2024.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

## 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. Hygieniäkäytännöt

---

Asiakkaiden yleiskuntoa, ravitsemus- ja mielentilaa seurataan, koska nämä vaikuttavat heidän kykyynsä puolustautua infektoilta. 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.

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

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

## 7.7. Puhtaanapito

---

Puhtaanapito sisältää siivouksen ja pyykkihuollon.

Yksikön puhtaanapidosta vastaa pääosin ulkoinen palveluntuottaja Esperin laatiman palvelukuvauksen mukaisesti. Palvelukuvauksessa on määriteltäviä siivottavia tiloja sekä puhtaanapidon taajuus. Puhtaanapitoa täydennetään lisäksi Esperin oman siivoussuunnitelman mukaisesti. Siivoussuunnitelmat sekä puhtaanapidon ohjeistukset löytyvät Esperin intranetistä.

Puhtaanapidon ohjeistukset ovat osa työntekijöiden perehdytystä.

Siivous on järjestetty seuraavasti: Lassila@Tikanoja siivoaa asukashuoneet ympärivuorokautisen palveluasumisen osalta kerran viikossa. L&T siivoaa erillisen siivoussopimuksen mukaisesti yleiset tilat sekä käytävät, toimiston sekä keittiön. Tuetussa ja yhteisöllisessä asumisessa asukas siivoaa oman vuokra-

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.



asuntonsa. Kerrostalon rappukäytävät, saunan sekä pesulatilat siivouksesta vastaa taloyhtiö omalla sopimuksellaan siivousyrityksen kanssa.

Pyykkihuolto on järjestetty seuraavasti: Asukkaat osallistuvat pyykkihuoltoon osana kuntoutumista edistävää toimintaa. Henkilökunta ohjaa ja avustaa asukkaita pyykkihuollossa.

## 7.8. Monialainen yhteistyö

---

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

Teemme yhteistyötä seuraavien tahojen kanssa: Sosiaalityöntekijät, vieroitushoitoyksiköt, sairaalat, terveyskeskukset, korvaushoito, poliklinikat, päihdekuntoutuslaitokset, terveyskeskukset

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.

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

Kodin huonekalut ovat tukevia ja turvallisia.

Asiakashuoneissa tehdään säännölliset, yksilöllisesti sovitut, hoitajan tarkastuskierrokset. Kulunvalvonta on mietitty ja järjestetty turvaliseksi.

Asiakasturvallisuutta kehitetään myös palautteen ja poikkeamien kautta, joiden käsittely tapahtuu viikkopalaverissa.

Asiakasturvallisuutta kehitetään myös esimerkiksi palotarkastusten yhteydessä saadun palautteen pohjalta edelleen.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

Yksikön henkilöstöllä on sosiaalilain mukainen ilmoitusvelvollisuus raportoida havaitsemistaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisesta. Yksikön päällikön tulee tällainen ilmoitus edelleen raportoida toimintaa valvovan kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ratamo Turussa liikkuminen on tehty esteettömäksi ja siten turvalliseksi. Asukkaalla on mahdollista asua ja liikkua yksikössä myös erilaisin liikkumisen tukemiseen tarkoitettuun apuvälinein. Yksikössä on sisään tuloramppi, joka mahdollistaa pyörätuolilla yksikköön pääsy.

Tehostetun palveluasumisen asukkaiden luona käydään ja heitä tavataan useita kertoja vuorokauden aikana. Asiakkaiden läsnäolo varmistetaan myös yöllisillä kierroksilla asukkaiden luokse.

Yksikössä on paloilmaisimet, joiden testauksesta huolehtii huoltoyhtiö. Lisäksi yksikössä on sprinklerijärjestelmä mahdollisten tulipalojen varalta. Palotarkastukset tehdään säännöllisesti. Henkilökunta tietää missä sijaitsee yksikön sammuttimet ja se, miten niitä käytetään.

Yksikössä on taloyhtiön sauna, jonka lämmittämisestä ja sammuttamisesta vastaa huoltoyhtiö. Sauna on koko yksikön asukkaiden käytössä keskiviikkoisin ja lauantaisin noin klo 16.30-20.30 välisenä aikana. Tehostetun palveluasumisen asukkaat ovat saunoessaan vuorossa olevan henkilökunnan valvonnassa ja vastuulla. Asukkaalla on mahdollista saunoa ilman henkilökunnan läsnäoloa, mutta henkilökunta varmistaa sauna-ajan päättymisen jälkeen, että saunatilat jäävät tyhjiksi ja siisteiksi. Yksikön henkilökunta varmistaa saunan automaattisen sammumisen ja lukitsee tilat saunavuoron päättymisen jälkeen.

## 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: 3.8.2021

Poistumisharjoitus on tehty: 3.8.2021

Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty: 3.8.2021

Palotarkastus on toteutunut: 1.12.2021



## 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. Vastuuhenkilö huolehtii, että turvallisuuskävely toteutuu vuosikellon aikataulun mukaisesti. Tarkoitus on, että kaikki yksikön työntekijät osallistuvat turvallisuuskävelyn, joita voidaan tarvittaessa järjestää useampi yksikön koko huomioiden. Turvallisuuskävely ja siihen liittyvä huomioidokumentoidaan Laatuporttiin.

Turvallisuuskävely on pidetty: 21.8.2023

Alkusammutusharjoitus on järjestetty: 1.12.2021

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

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

Ratamo Turussa EA1 -koulutuksen on saanut 3 työntekijää.

## 8.3. Lääkinnälliset laitteet ja tarvikkeet

---

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

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

Yksikön vastuuhenkilö vastaa yksikön lääkinnällisistä 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

Lääkinnällisten laitteiden ja tarvikkeiden seurantajärjestelmä eli laitekisteri 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 laitekisteriin.

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.

Ratamo Turussa käytössä olevia laitteita

- verensokerimittarit
- alkometri
- verenpainemittari
- kuumemittari

Asiakkaiden apuvälineet lainataan apuvälinelainaamosta, joka vastaa tarvittaessa tehtävistä huoltotoimenpiteistä ja antavat käytönohjausta asiakkaille sekä henkilökunnalle. Hankintojen kanssa tilanteissa auttaa henkilökunta. Yksikössä asumisen edellytyksenä on, että asiakas kykenee liikkumaan omatoimisesti, myös apuvälinein.

Asukas saa joko omat terveydenhuollon laitteensa terveyskeskuksen vastaanotolta tai käytössä on yksikön yhteisiä laitteita. Niiden hankinnasta vastaa yksikön esimies yhdessä tiimivastaavan kanssa. Huollot tilataan yksiköstä ja huollon toteutuksesta vastaa tuolloin korjaamo/huolto.

## 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: Sairaanhoidtaja YAMK

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

Henkilöstömäärä suhteutetaan aina asiakasmäärään ja heidän toimintakykyysä.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.



Yksikkömme henkilöstörakenne ja määrä:

sairaanhoitaja	2	hoitoapulainen	0
lähihoitaja	10	virikeohjaaja	0
hoiva-avustaja	0	fysioterapeutti	0
Sosionomi	1	Toimintaterapeutti	1

Lisäksi yksikössämme voi olla opiskelijoita työssäoppimisjaksolla.

Huolehdimme kaikissa tilanteissa, että yksikössä on riittävästi henkilökuntaa.

## 9.2. Sijaisten käytön periaatteet

---

Sijaisia käytetään ennakolla tiedossa oleviin ja äkillisiin poissaoloihin.

Noudattaen sijaisten käytön periaatteita pyrimme täyttämään avoimeksi jääneet vuorot ensisijaisesti omilla keikkalaisillamme tiedustelemalla yksikön sijaislistalta sopivia henkilöitä.

Yksikössä on sovittu käytännöt sen varalle, jos vastuhenkilö ei ole paikalla sijaistarpeen yllättäessä. Vastuhenkilö varmistaa, että yksikkö on tietoinen toimintatavasta näin sattuessa.

## 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. Lisäksi edellytämme työntekijältä tartuntatautilain mukaista rokotussuojaa.

Lisätyötarpeen syntyessä noudatamme työsuhtesopimuslain säännöksiä ja tarjoamme lisätyötä jo työsuhteessa oleville yksikön työntekijöille. Keikkalaisia käytämme vain satunnaisiin lyhytaikaisiin sijaisuuksiin.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

Rekrytoinnissa noudatamme tietosuoja-asetusta, työelämän tietosuojalakea sekä muuta soveltuvaa lainsäädäntöä.

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

## 9.4. Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

---

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

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

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.

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 voivan 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 työsuojelutoimikunnassa.

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

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

## 10. Toimitilat ja teknologiset ratkaisut

### 10.1. Toimitilat



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

Kuvaus asiakkaan omassa käytössä olevasta tilasta:

Ratamo Turku on kerrostalo, jonka 1. kerroksessa 15 tehostetun palveluasumisen valmiiksi kalustettua asuntoa ja kerrokset 2.-4. ovat tuetun ja yhteisöllisen asumisen asuntoja. Tehostetun palveluasumisen asukkaat ovat vuokralla palveluntuottajalla ja tuetun asumisen asunnot asukkaat vuokraavat kiinteistön omistajalta suoraan. Toimistotilaa yksikössä on sekä kellarikerroksessa, 1. kerroksessa ja 4. kerroksessa.

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

Yksikön 1. kerroksessa sijaitsee keittiö sekä ruokasali/päiväsali, jossa asukkaat voivat viettää aikaa. Kellarikerroksessa sijaitsevat varastot, pesula sekä henkilökunnan sosiaalitilat. Tehostetussa ympärivuorokautisessa asumispalvelussa asukkaalla on käytössään yksiö, johon ei sisälly keittiötilaa. Asunnossa on vuode sekä pöytä ja asukas saa sisustaa asuntonsa mielensä mukaisesti. Asunnossa on esteetön kulku. Asunnossa on tilava esteetön kylpyhuone/wc-tila. Tuetun ja yhteisöllisen asumispalvelun asukkaat asuvat vuokra-asunnoissa. Asunnoissa on esteetön kulku, pieni keittiötila, olohuone/makuutila sekä tilava kylpyhuone/wc-tila. Asunnot ovat kooltaan noin 25-38m<sup>2</sup>. Tuetun asumisen asukkaat huolehtivat pääasiassa oman asuntonsa siisteydestä itse tai ohjatusti. Tehostetun palveluasumisen asukkaat osallistuvat omien asuntojensa siivoukseen omien voimavarojensa mukaan. Asukkailla on mahdollista osallistua ohjatusti myös muuhun siivoustyöhön

Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista:

Tehostetun ympärivuorokautisen asumispalvelun kerrokset sijaitsee yksikön yhteinen ruokailutila / päiväsalin yhteydessä on keittiö, jonne palveluntuottaja tilaa asukkaille ateriat jaettaviksi ruokailuaikoina. Päiväsalissa on tv sekä mahdollisuus pelata sekä lukea lehtiä. Myös viriketoiminnan tapahtumia sekä asukaskokoukset toteutetaan päiväsalissa.

Kuvaus piha-alueesta:

Yksikkö sijaitsee Turun keskustan lähetyillä. Piha-alue on melko pieni asfalttipiha, ja rakennusta ympäröi muut rakennukset. Ulkoilumaastoja löytyy niin keskustan tuntumasta kuin esimerkiksi Ruissalosta. Liikenneyhteydet ovat erinomaiset.

Asiakkaiden turvallisuuden ja yksityisyyden takaamiseksi ulko-ovet ovat lukittuina.

Kiinteistöhuollosta vastaa kiinteistönomistajan kanssa sopimuksen tehnyt huoltoyhtiö.



## 10.2. Teknologiset ratkaisut

---

Yksikössämme on käytössä seuraavia teknologisia ratkaisuja turvallisuuden lisäämiseksi:

Yksikössä on tallentava kameravalvonta (BLC Turva), ja sen tallenteet ovat katsottavissa 2 viikkoa. Kamerat on sijoitettu ulko-ovelle, 2.-4. kerrosten sisääntuloaulaan sekä kellarikerroksen portaikon alapäähän. Kameravalvonnan livekuva on nähtävillä 1.kerroksen toimistolla. Yksikössä on käytössä vartijakutsupainike henkilökunnalle. Securitas Oy huolehtii vartioinnista.

Perehdytämme työntekijän yksikön turva- ja kutsulaitteiden käyttöön.

Yksikön vastuuhenkilö vastaa yksikön turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta.

Laitetoimittaja ja yhteystiedot:

BLC-turva Ruissalontie 15, 20200 Turku 010 480 3590

Varmistamme turva- ja kutsulaitteiden toimivuuden seuraavilla tavoilla:

Turvalaitteet sekä sähköinen kulku testataan kerran kuukaudessa henkilöstön toimesta.

## 10.3. Terveystietojen mukainen toiminta

---

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

Esperille on laadittu terveystietojen mukainen omaoikeussuunnitelma 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

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

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

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

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

## 11.2. Asiakastietojen käsittely

---

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

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

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

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

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

## 11.3. Tietosuoja ja tietoturva

---

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

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

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

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

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

Esperin tietoturvasuunnitelma on päivitetty 17.3.2023.

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

### Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Sähköposti: [tietosuoja@esperi.fi](mailto:tietosuoja@esperi.fi)



## 12. Kehittämissuunnitelma

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

### Toiminnassamme todetut kehittämistarpeet:

	Kehittämistarve	Toimenpiteet	Vastuuhenkilö
Hyvä hoiva (RAI, poikkeamat, palaute, riskiarvioinnit, vuosikysely)	Aikaa asukkaalle hänen omien tarpeidensa mukaan.	Omaohjaaja-ajat säännöllisesti	Koko henkilöstö
Hyvä elämä (asiakastyytyväisyyskysely, RAI, poikkeamat, palaute, vuosikysely)	Virikkeellinen arki asukkaille	Asiakkaiden toiveita kuunnellaan. Ryhmämuotoista toimintaa lisätty.	Koko henkilöstö
Hyvä työ (henkilöstötyytyväisyyskysely, poikkeamat, riskiarvioinnit, vuosikysely)	Avoin ilmapiiri	Asiat nostetaan esille avoimesti ja keskustellaan niistä rakentavasti.	Koko henkilöstö
Hyvä talous (asiakaspaikamäärä, asiakaspaikamäärä, hankinnat, vuokratyövoima)	Asukkaiden kuntoutuminen ja asiakaspaikkojen vapautuminen.	Asianmukaiset palvelut, tavoitteellinen ohjaustyö	Koko henkilöstö

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

## 13. Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yksikön vastuhenkilö.

Paikka ja päiväys: **31.10.2023**

Allekirjoitus:



---

**Minna Tamminen**