



Esperi

# Esperi Koti Pansion Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelma

9.2.2024

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.....   | 7         |
| 3.3. Arvot ja toimintaperiaatteet.....   | 7         |
| <b>4. Johtamisjärjestelmä</b> .....  | <b>8</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 .....   | 13        |
| 5.5. Ilmoitus sosiaalihuollon epäkohdasta (sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 §) .....                          | 16        |
| 5.6. Työn vaarojen ja riskien arviointi (STM) .....  | 16        |
| 5.7. Väärinkäyttöön tai epäeettiseen toimintaan kohdistuvan epäilyn ilmoittaminen<br>(Whistleblowing)..... | 17        |
| 5.8. Valmiussuunnitelma .....  | 17        |
| 5.9. Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit .....  | 17        |
| <b>6. Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva</b> .....   | <b>18</b> |
| 6.1. Toimintakyvyn ja avuntarpeen arviointi.....   | 18        |
| 6.2. Palvelun toteuttamissuunnitelma .....   | 18        |
| 6.3. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....  | 19        |
| 6.4. Asiakasvarojen hallinta ja itsemääräämisoikeus.....   | 20        |
| 6.5. Osallisuus .....  | 21        |
| 6.5.1. Asukaskokoukset .....   | 21        |
| 6.5.2. Läheistenillat .....  | 21        |
| 6.5.3. Laatufoorumi .....  | 22        |
| 6.6. Palautteet.....   | 22        |
| 6.6.1. Palautekanavamme ovat:.....   | 22        |
| <b>7. Palvelun sisällön omavalvonta</b> .....  | <b>24</b> |
| 7.1. Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva aktiivinen arki.....   | 24        |
| 7.2. Terveysten- ja sairaanhoito.....  | 25        |

|  |           |
|--|-----------|
| 7.3. Lääkehoito .....  | 25        |
| 7.4. Ravitseminen .....  | 26        |
| 7.5. Suun terveys .....  | 27        |
| 7.6. Saattohoito.....  | 27        |
| 7.7. Hygieniaikäytännöt .....  | 28        |
| 7.8. Puhtaanapito.....   | 28        |
| 7.9. Monialainen yhteistyö.....                                      | 28        |
| <b>8. Asiakasturvallisuus .....</b>                                  | <b>29</b> |
| 8.1. Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys .....      | 30        |
| 8.2. Turvallisuuskoulutukset.....                                    | 30        |
| 8.3. Lääkinnälliset laitteet ja tarvikkeet .....                     | 31        |
| <b>9. Henkilöstö .....</b>   | <b>32</b> |
| 9.1. Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys .....   | 32        |
| 9.2. Sijaisten käytön periaatteet .....                              | 32        |
| 9.3. Henkilöstön rekrytointi .....                                   | 32        |
| 9.4. Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus .....          | 33        |
| 9.5. Työhyvinvointi ja työsuojelu.....                               | 34        |
| <b>10. Toimitilat ja teknologiset ratkaisut .....</b>                | <b>35</b> |
| 10.1. Toimitilat .....   | 35        |
| 10.2. Teknologiset ratkaisut .....                                   | 35        |
| 10.3. Terveystieteiden mukainen toiminta.....                        | 36        |
| <b>11. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen.....</b> | <b>36</b> |
| 11.1. Asiakastyön kirjaaminen.....                                   | 36        |
| 11.2. Asiakastietojen käsittely .....                                | 36        |
| 11.3. Tietosuojat ja tietoturva .....                                | 37        |
| <b>12. Kehittämissuunnitelma.....</b>                                | <b>37</b> |
| <b>13. Omavalvontasuunnitelman seuranta.....</b>                     | <b>39</b> |

## 1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

### Palvelun tuottajan perustiedot

|             |                |          |           |
|-------------|----------------|----------|-----------|
| Yhtiön nimi | Esperi Care Oy | Y-tunnus | 2017532-6 |
|-------------|----------------|----------|-----------|

### Toimintayksikön perustiedot

|                 |           |                            |
|-----------------|-----------|----------------------------|
| Toimintayksikkö | OID-koodi | 1.2.246.10.20175326.10.156 |
|-----------------|-----------|----------------------------|

|                    |                                       |
|--------------------|---------------------------------------|
| Esperi Koti Pansio | Palveluntuottajan koodi 62547 (PALTU) |
|--------------------|---------------------------------------|

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

|              |       |       |
|--------------|-------|-------|
| Pernontie 27 | 20240 | Turku |
|--------------|-------|-------|

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

|                        |  |
|------------------------|--|
| Hyvinvointialueen nimi | Varsinais-Suomen hyvinvointialue (Varha) |
|------------------------|--|

|                      |              |
|----------------------|--------------|
| Yksikön vastuhenkilö | Sari Mantere |
|----------------------|--------------|

|                              |             |
|------------------------------|-------------|
| Vastuuhenkilön puhelinnumero | 050 5707759 |
|------------------------------|-------------|

|                                 |                        |
|---------------------------------|------------------------|
| Vastuuhenkilön sähköpostiosoite | Sari Mantere@esperi.fi |
|---------------------------------|------------------------|

### Luvanvarainen toiminta

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

|                            |                          |    |           |
|----------------------------|--------------------------|----|-----------|
| tehostettu palveluasuminen | mielenterveyskuntoutajat | 30 | 21.9.2012 |
|----------------------------|--------------------------|----|-----------|

### Ilmoituksenvarainen toiminta

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

|                 |                          |   |           |
|-----------------|--------------------------|---|-----------|
| Palveluasuminen | mielenterveyskuntoutajat | 4 | 21.9.2012 |
|-----------------|--------------------------|---|-----------|

### Palvelut, joita yksikössä hankitaan alihankintana: Palveluntuottaja

|                      |                     |
|----------------------|---------------------|
| Puhtaanapitopalvelut | L&T siivouspalvelut |
|----------------------|---------------------|

|              |               |
|--------------|---------------|
| Pyykkihuolto | Vistan pesula |
|--------------|---------------|

|                  |                      |
|------------------|----------------------|
| Kiinteistöhuolto | Laine ja Nummisto Oy |
|------------------|----------------------|

|                |        |
|----------------|--------|
| Ateriapalvelut | Feelia |
|----------------|--------|

|            |                |
|------------|----------------|
| Vartiointi | Avarn Security |
|------------|----------------|

|                    |                   |
|--------------------|-------------------|
| Psykiatriapalvelut | el Mersia Tenovuo |
|--------------------|-------------------|

## 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, asiakastyytyväisyysmittausten sekä eri yhteistyö- ja kehityspalavereiden osalta. Yhteistyökumppaneiden sekä näiden toimitusketjujen arvioinneilla varmistamme kumppaneidemme taloudellisen ja muun kyvykkyyden tuottaa laadukkaita ja vastuullisia palveluita Esperin tavoitteiden sekä hankintaperiaatteiden mukaisesti. Edellytämme jokaiselta yhteistyökumppaniltamme yrityskohtaista laadunhallintaa ja -seurantaa sekä omavalvontaa.

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

## 2. Omavalvontasuunnitelma ja sen laatiminen

Kotimme omavalvontasuunnitelma on osa Esperin kaksivuotista omavalvontaohjelmaa (OVO), joka löytyy Esperin verkkosivuilta. Omavalvontasuunnitelma on tärkein Kodin toimintaa ohjaava toimintalupaus; ”näin meillä tehdään”.

Kotimme vastuuhenkilö, yksikön johtaja Sari Mantere ([sari.mantere@esperifi](mailto:sari.mantere@esperifi)) vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta. Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuu Kodin vastuuhenkilö ja työntekijät. Päivitämme omavalvontasuunnitelmaa vähintään vuosittain ja aina kun toiminnassa tapahtuu muutoksia.

Esperin omavalvontasuunnitelma tehdään yleiseltä osaltaan tukifunktioiden yhteistyönä. Vastuu yleisen osan teksteistä on laatufunktiolla. Esperin omavalvonnan suunnitelman laadintaan ovat 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 Kotimme vastuuhenkilön allekirjoittamana ja PDF-muodossa Kodin intranetin omasta työtilasta, Esperin verkkosivuilta sekä Kotimme ilmoitustaululta.

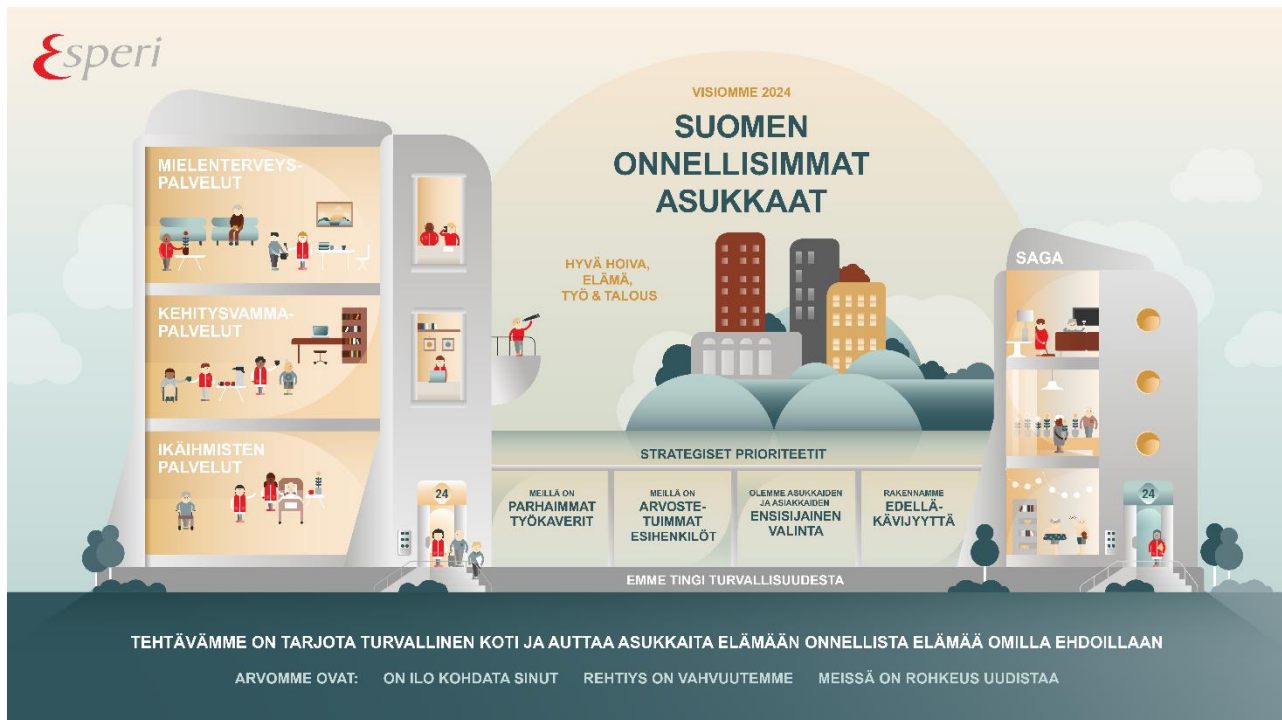
Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelmaan on kerätty keskeiset toimintaa ohjaavat asiat, joiden toteutumista Kodissa arvioidaan systemaattisesti. Suunnitelma on laadun ja kehittämisen väline. Omavalvontasuunnitelman liitteitä ovat Kotimme lääkehoitosuunnitelma, terveydensuojelulain mukainen omavalvontasuunnitelma, valmiussuunnitelma, ruokahuollon omavalvontasuunnitelma,

siivoussuunnitelma ja hygieniasuunnitelma. Näihin voidaan viitata tässä suunnitelmassa. Suunnitelmat säilytetään Kodissamme.

## 3. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

### 3.1. Strategia

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



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

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

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

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 käyttöönottettava toimintafilosofia 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.”**

### 3.2. Mielenterveys- ja päihdepalvelujen toiminta-ajatus

---

Koti Pansio tarjoaa toipumisorientaatioon pohjaavia toimintakykyä edistäviä ja ylläpitäviä asumispalveluja aikuisille mielenterveyskuntoutujille turvallisessa ympäristössä. Tunnistamme jokaisen asiakkaan ainutkertaisena yksilönä. Toipuminen on hyvin henkilökohtaista ja suo asiakkaalle mahdollisuuden elää mielekästä elämää yhteiskuntamme arvokkaana jäsenenä. Tuemme jokaista asiakastamme hänen omassa päätöksenteossaan, omien vahvuksiensa kasvattamisessa sekä oman elämänsä vastuunotossa. Varmistamme, että asiakkaamme arvot ohjaavat toimintaamme. Tehtävämme on myös varmistaa, että asiakkaamme kannalta tärkeä tieto kerrotaan heille tavalla, jonka he ymmärtävät.

Kotimme toiminta perustuu lainsäädäntöön ja laatusuositukseen, kuten Perustuslakiin 1999/731, Sosiaalihuoltolakiin 2014/1301, Lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812, Lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 2023/741, Laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020-2023: tavoitteena ikäystävällinen Suomi STM 2020:29, Lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 2012/980, Mielenterveyslakiin 1990/1116, Kansalliseen mielenterveysstrategia ja itsemurhien ehkäisyohjelmaan vuosille 2020 - 2030 ja ympäristöministeriön Mielenterveyskuntoutujien asumisen kehittäminen –raporttiin 2012/10.

### 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 Koti Pansiossa tämä tarkoittaa, että kohtaamme jokaisen; työkaverin, omaisen ja asiakkaan, ystävällisesti ja arvostavasti. Jokainen kohtaaminen on meille ilo, ja olemme aidosti kiinnostuneita sinusta. Suhtaudumme avoimesti ja ennakkoluulottomasti maailmaan, asiakkaisiin ja työtovereihin, taustasta riippumatta.

Kodissamme jokainen asiakas toivotetaan tervetulleeksi arvokkaana yksilönä, ihmisenä jonka elämä on ainutkertainen ja arvokas. Asiakkaalle hänen läheisensä ovat tärkeä voimavara ja työyhteisölle tärkeä tuki ja tiedon lähde kuntoutuksen suunnitteluun ja toteutukseen. Siksi heidät otetaan aina osaksi Kotimme elämään ja tarjoamaamme kuntoutukseen.

### **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.

Meillä Koti Pansiossa tämä tarkoittaa, että olemme luotettava ja rehellinen kumppani niin kuntayhteistyökumppaneillemme kuin asiakkaillemme ja heidän omaisilleen.

Suhtaudumme arvostavasti ja avoimesti asiakkaisiin ja heidän läheisiinsä. Suhtaudumme avoimesti myös työyhteisön monikansallistumiseen. Rohkaisemme avoimeen kommunikointiin ja mieltä askarruttavien asioiden esille tuontiin niin asiakkaiden viikkokokouksissa, omaisten ryhmissä, henkilöstön tiimikokouksissa kuin kuntakumppaneiden tapaamisissa.

Kaikki toiminta Kodissamme tapahtuu asiakkaan lähtökohdista. Teemme työtä yhdessä asiakkaidemme kanssa, heidän rinnallaan tukien, opastaen ja tarvittaessa avustaen. Työyhteisönä tuemme myös toisiamme tämän toteuttamiseen.

### **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 Koti Pansiossa tämä tarkoittaa sitä, että keräämme jatkuvaa palautetta kaikilta sidosryhmiltämme ja kehitämme toimintaamme saadun palautteen mukaisesti. Otamme ennakkoluulottomasti vastaan esitetyt kehitysehdotukset ja pyrimme jatkuvasti parantamaan toimintaamme. Arvostamme erilaisuutta ja haemme rohkeasti uusia toimintatapoja ja ratkaisuja.

Kotimme toimintaperiaatteita ovat ihmisten tasavertaisuus, asiakkaiden oikeus vapaaseen liikkumiseen, huomioiden muistisairauksien vaatiman erityisvalvonnan, jokaisen oikeus mielekkääseen, oman näköiseensä elämään sekä jokaiselle perusoikeutena kuuluva itsemääräämisoikeus, jonka käyttämiseen yksilöllä on oikeus saada tukea, jos hän ei sairautensa johdosta ole täysin kykenevä tätä oikeuttaan käyttämään

## **4. Johtamisjärjestelmä**

Johtamisen vaikuttavuus varmistetaan johtamisjärjestelmällä, joka kattaa strategian määrittelyn, tavoitteiden asettamisen, toimintasuunnitelmien laatimisen sekä tulosten seurannan ja mittamisen.



Kotimme vastuhenkilö vastaa Kodin toiminnasta sen tavoitteiden, toimiluvan sekä oman tehtävänkuvansa mukaisesti huolehtien:

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

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

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

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

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

## 4.1. Viikkoraportti

---

Kotimme toimintaa ja tavoitteiden saavuttamista mitataan *hyvä boiva, hyvä elämä, hyvä työ ja hyvä talous* -mittareiden avulla. Nämä mittarit ohjaavat vastuuhenkilön työtä. Seuraamme Kotimme tilannetta käytössämme olevilla viikko- ja kuukausiraporteilla.

Viikkoraportilla seuraamme toimintakykyarvioiden ja palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuutta, asiakasaktiiviteettien määrää, poikkeamien käsittelyn ajantasaisuutta sekä asiakaspaikkamäärää. Kotimme 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  | yjo Sari Mantere  |
| Lääkinnällisten laitteiden vaaratilanneilmoitukset   | Yksikön työntekijät, yjo Sari Mantere         | Laatuportti ja Fimea                                 | Fimea   |
| Vakavat poikkeamat   | yjo Sari Mantere                              | Laadun ja työsuojelun yhteinen toimintamalli.        | Toimintamallin mukaan   |
| Toimintaympäristön riskit  | Yksikön työntekijät, yjo Sari Mantere         |  | yjo Sari Mantere  |
| Ilmoitus sosiaalihuollon epäkohdasta   | Kaikki asiakkaan kanssa työskentelevät        | Asiakkaan epäasiallinen kohtelu tai sen uhka -lomake | yjo Sari Mantere<br>Sosiaalihuollon johtava viranhaltija          |
| Työn vaarojen ja riskien arviointi (STM)   | Yksikön työntekijät                           | Laatuportti  | Yjo Sari Mantere  |
| 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  | yjo Sari Mantere  |

Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit

Sisäinen auditoija, Laatuportti  
ulkoinen auditoija

yjo Sari Mantere

## 5.2. Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet

---

Kirjaamme kaikki toiminnassamme havaitut poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet Laatuportti-järjestelmään. Kirjaamisen tekee viipymättä poikkeaman havainnut työntekijä. Tämän lisäksi kaikki asiakkaaseen suoraan liittyvät poikkeamat (esim. lääkepoikkeamat) tai läheltä piti -tilanteet kirjataan asiakastietojärjestelmä DomaCareen.

Mikäli haittatapahtuma aiheuttaa tai saattaa aiheuttaa vaaraa asiakkaan terveydelle (esim. perille mennyt lääkepoikkeama) on ohjaaja välittömästi yhteydessä TYKS:n yhteispäivystyksen lääkäriin tai hätänumeroon, riskin suuruudesta riippuen, ja toimii saamiensa ohjeiden mukaisesti.

Poikkeama voi olla mikä tahansa asiakkaan saamaan palveluun, 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-, toimitila-, tai ympäristöturvallisuuteen.

Käsitlemme Kotimme poikkeamat viikoittain tiimipalaverissa vastuuhenkilön tai tiimivastaavan johdolla. Poikkeamat käsitlemme mahdollisimman pian ja vähintään kahden kuukauden sisällä. Poikkeaman osalta käymme läpi, mitä tapahtui ja miksi, arvioimme siis poikkeamien juurisyytä. Samalla sovimme tapahtuman kokonaisriskin perusteella, mitä korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä tapaukseen liittyen tehdään. Tulevissa tiimikokouksissa arvioimme korjaavien toimenpiteiden vaikutusta. Käytämme poikkeamailmoituksia asiakasturvallisuuden ja toiminnan kehittämiseen sekä yksikkö- että konsernitason tasolla. Kotimme poikkeamien käsittelyn ajantasaisuutta seurataan Kodin viikkoraportilla.

Yksityiskohtaiset ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät Essin Poikkeamien kirjaaminen -sivulta. Ilmoitus tehdään viipymättä tapahtuman jälkeen, jolloin yksityiskohdat ovat tuoreena mielessä.

Ennaltaehkäisevinä toimenpiteinä toimivat perehdytys ja koulutus, valvonta ja seuranta, osaamisen ja ammattitaidon ylläpito sekä menettelytavat.

## 5.3. Vakavat poikkeamat

---

Vakavien poikkeamien selvittäminen on laadun ja työsuojelun yhteinen toimintamalli. Ilmoitamme vakavat poikkeamat suoraan lautupäällikölle tai työhyvinvointipäällikölle. Poikkeaman vakavuuden arvioinnin jälkeen, käynnistetään tarvittaessa tapahtuman selvittäminen. 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 ja prosessien riskikartoituksen Kotimme vuosikellon mukaisesti. Ennakoivalla toiminnalla pyrimme ehkäisemään riskien toteutumista. Suunnittelemme toimintaympäristön tunnistetuille riskeille toimenpiteet ja seuraamme niiden toteutumista.

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

### **Asiakkaat**

Asiakkaisiin liittyvinä riskeinä Kodissamme on tunnistettu asiakkaan fyysinen turvallisuus<sup>1</sup>, häneen itseensä tai muihin kohdistuva vaarallinen käytös<sup>2</sup>, toimintakyvyn heikkeneminen ja siihen liittyvät ilmiöt<sup>3</sup>, poikkeamat lääkehuollon toteutumisessa<sup>4</sup>, yksityisyyden ja intymiteettisuojaan toteutumisessa<sup>5</sup>, sosiaalisissa verkostoissa<sup>6</sup> tai itsemääräämisoikeuden toteutumisessa<sup>7</sup>, arkaluontoisen tiedon säilytys<sup>8</sup> sekä läsnä olevan henkilöstön toiminta ja riittävyys<sup>9</sup>.

1. Kotimme on esteetön ja turvallinen. Fyysisen toimintakyvyn kuntoutuksella pyrimme vähentämään liikuntakyvyn heikkenemisen ja kaatumiselle altistavien tekijöiden esiintymistä. Asiakkaiden kanssa hankitaan tarvittavat liikkumisen apuvälineet, jos niillä koetaan olevan hänen turvallisuuttaan edistävä vaikutus. Kun varmistamme asiakkaan omatoimisen liikkumisen turvallisuuden, tuemme myös hänen itsemääräämisoikeutensa toteutumista.
2. Kotimme asiakasryhmässä esiintyy keskimääräistä enemmän aggressiivista käyttäytymistä, joka voi olla uhka myös toisille asiakkaille. Keskeisenä riskinhallinnan keinona tässä on ammattitaitoisen ja määrällisesti riittävän henkilöstön toiminta asiakkaiden kanssa. Henkilöstön jatkuva läsnäolo, am-mattitaitoinen ja rauhallinen toiminta aggressiivisuuteen taipuvaisen asiakkaan kanssa sekä kyky arvioida tilanteita ja riskejä niiden eskaloitumiseen ovat ensisijaisia työkaluja tällaisen riskin toteutumisen ehkäisyssä. Kodissamme panostetaan lääkkeettömään hoitoon, mutta oikean ja oikea-aikaisen lääkityksen merkitystä ei silti sovi unohtaa. Se edellyttää henkilöstöltä tarkkaa seuranta mm. lääkitysten vasteiden kohdalla, sekä raportointia hoitovastuussa olevalle lääkärille.
3. Riittävä fyysinen kuntoutus ja omaohjaajien yksilötyöskentelyillä, oikean ja oikea-aikaisen lääkehoidon sekä sairaanhoidollisen osaamisen kautta pyrimme ehkäisemään asiakkaiden toimintakyvyn heikkenemistä. Tämä heikkeneminen voi tapahtua hitaasti, tai äkillisesti. Asiakkaan voinnin heiketessä äkillisesti ohjaaja yhdessä muun työyhteisön kanssa arvioi tilanteen. Tilan vakavuuden perusteella hän konsultoi joko VSSHP:n yhteispäivystyksen lääkäriä, tai hälyttää ensihoitohenkilöstön (112) Kotiimme.
4. Poikkeamat lääkehuollon toteutumisessa muodostavat suurimman yksittäisen vakavan riskin mahdollisuuden. Panostamme lääkehuollon turvallisuuteen jatkuvasti. Kodissamme lääkehuollon toteuttamiseen voi osallistua ainoastaan ohjaaja, joka on suorittanut Skhole/LOVe-koulutuksen hyväksytysti sekä antanut erikseen määritellyt näytöt Kotimme sairaanhoitajille. Kaikessa lääkehoitoon liittyvässä noudatamme Kotimme lääkehoitosuunnitelmaa. Kaikki lääkepoikkeamat kirjaa sen havainnut ohjaaja asiakkaan päivittäisraporttiin. Hän käy poikkeaman läpi sekä

asiakkaan itsensä, että tapaus-kohtaisesti myös hänen omaisensa kanssa. Hän kirjaa poikkeaman myös Laatuportti –ohjelmistoon analysoiden poikkeamaan johtaneet syyt. Kotimme johtaja jatkaa tätä analysointia, käy sen yhdessä henkilöstön kanssa sekä suunnittelee ja toteuttaa tarvittaessa lääkehuollon toteutuksen toimintatapojen muutoksen poikkeaman toistumisen ennalta ehkäisemiseksi. Analysointiin kuuluu myös lääkehoidon lisäkoulutuksen tarpeen arviointi.

5. Yksityisyyden ja intymiteettisuojaan toteutumista tukee asiakkaan omat asunnot. Asiakkaita kunnioitetaan arvokkaina yksilöinä eikä henkilökunta keskustele heistä tai heidän asioistaan ulkopuolisten (esim. toiset asiakkaat) kuulleen. Kohtaamme aina asiakkaamme kunnioittavasti ja hänen itsemääräämisoikeuttaan tukevasti. Päivittäisraportoinnit, lääkäriasiat yms. hoidetaan aina siten, ettei asiakkaan yksityisyys vaarannu.
6. Sosiaalisten verkostojen vähyys on yleistä Kotimme asiakkailla. Pyrimme aktiivisesti kannustamaan läheisiä yhteydenpitoon, mutta aina tähän ei enää kyetä. Siksi on tärkeää panostaa Kotimme sisäisiin, asiakkaiden välisiin sosiaalisiin suhteisiin. Me myös kannustamme, ohjaamme ja avustamme asiakkaita luomaan uusia sosiaalisia suhteita ympäröivään yhteiskuntaan. Tästä vastaa ensisijaisesti Kodin sosionomi, mutta myös omaohjaajilla on tärkeä rooli asiakkaan sosiaalisen toimintakyvyn kuntoutuksessa.
7. Itsemääräämisoikeus on loukkaamaton ihmisarvo, jonka toteuttamisessa meidän tulee tukea asiakasta, mikäli hän toimintakykynsä heikkenemisen tai sairauden johdosta ei kykene sitä itsenäisesti täysin toteuttamaan. Jotta oikeasti kykenemme tukemaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta, on asumisessa ja kaikissa toiminnoissa otettava huomioon hänen eletty elämänsä, hänen oma tahtonsa, toiveensa ja arvonsa. Meidän on muistettava, että asiakas on itse oman elämänsä paras asiantuntija ja hän itse määrittelee oman hyvänsä. Tämä edellyttää henkilöstöltä vahvaa ammattitaitoa ja mielenkiintoa. Itsemääräämisoikeuden toteutuminen on myös toipumisorientaatioissa, organisaation mielenterveyskuntoutujien palvelujen toimintafilosofiassa, keskeisessä asemassa.
8. Asiakkaita koskeva arkaluontoinen tieto on kokonaisuudessaan asiakastietojärjestelmä DomaCaressa. Kodissamme ei ole paperisia asiakaskansioita. Henkilökunta on perehdytetty salassapitosäädöksiin. Jokainen henkilökuntamme jäsen on suorittanut Esko - verkkokoulutusmateriaaliin sisältyvän Tietosuoja -koulutuksen työsuhteensa alussa.
9. Henkilöstön toiminta ja riittävyys ovat avainasemassa asiakkaan saamissa laadukkaissa asumisen palveluissa. Mielenterveystyön ammatillinen osaaminen on edellytys hyvään, asiakasta arvostavaan ja vaikuttavaan työhön. Henkilöstön toiminta saattaa pahimmillaan kääntyä vallan käyttöön, jossa työntekijä määrittelee tietojensa, taitojensa tai näkemystensä pohjalta asiakkaan olemista, elämistä tai oikeuksia. Tällöin rikotaan sekä asiakkaan itsemääräämisoikeutta, hänen oikeuttaan hyvään hoitoon, että Kotimme arvoja. Hoito- ja kuntoutussuhteessa on aina keskeistä se, millä oikeudella, milloin, miten ja millä perusteilla ohjaaja puuttuu asiakkaan elämään ja tämän tekemiin valintoihin. Tämän riskin tunnistaminen on tärkeää ja riskin toteutumisen välttämiseksi Kodissamme käydään jatkuvasti keskustelua asiakkaan itsemääräämisoikeudesta ja sen toteuttamisesta mutta myös mahdollisesti piilossa tapahtuvasta vallankäytöstä, jota yksilön, ohjaajan, saattaa olla vaikea itse hahmottaa, mikäli asiaa ei käsitellä avoimesti ja tuomitsematta. Henkilöstön riittävä määrä vuorokauden eri aikoina saattaa myös muodostaa riskin. Esimerkiksi epidemiakausi saattaa aiheuttaa vajetta henkilöstössä, jota on vaikea paikata. Kodissamme on erikseen määritelty sijaishankinnasta tämän riskin toteutumisen ennaltaehkäisyyn.

## Henkilökunta

Henkilökuntaan kohdistuvia riskeinä Kodissamme on tunnistettu työn kuormittavuus<sup>1</sup>, vuorotyö<sup>2</sup>, väkivalta- ja uhkatilanteet<sup>3</sup>, työergonomia<sup>4</sup>, ammattitaito ja perehdytys<sup>5</sup> sekä pistotapaturmat<sup>6</sup>. Henkilöstön työturvallisuus- ja työsuojeluasiat huomioidaan työturvallisuuslakiin 703/2002, Työterveyshuoltolakiin 2001/1383 sekä organisaation työsuojelun toimenpideohjelmaan perustuen. Yhdessä henkilöstön kanssa arvioimme Kotimme riskit Laatuportti -ohjelmistossa, käyttäen Työturvallisuuskeskuksen riskien arviointi -lomakkeita. Riski-kartoitukset sekä kaikki henkilöstön turvallisuuden lisäämiseen laaditut ohjeistukset ovat koko henkilöstön luettavissa Kotimme työtilassa Essissä. Riskien kartoituksen teemme vähintään kerran vuodessa.

1. Työ mielenterveyskuntoutujien yksikössä on henkisesti hyvin kuormittavaa. Sitä pyrimme vähentämään riittävällä henkilöstömitoituksella, hyvän työilmapiirin tukemisella, jatkuvalla työnkierrolla, esihenkilö - alaiskeskusteluilla sekä työnohjauksella. Yksikössä toteutetaan työnohjaus ryhmätyönohjauksena. Työilmapiiriä seurataan säännöllisesti. Työmme fyysistä kuormittavuutta minimoimme oikeilla työskentelytavoilla sekä tarvittavilla apuvälineillä (esim. henkilönostin).
2. Vuorotyön aiheuttamaa kuormittumista minimoimme ottamalla työntekijöiden henkilökohtaiset toiveet huomioon mahdollisuuksien mukaan. Työvuorolistojen laadinnassa hyödynnetään Titania-ohjelmiston optimointia. Ohjelmisto laskee sille annettujen parametrien sisällä optimaalisen työvuorolistan niin henkilöstön kuin asukkaiden kannalta.
3. Väkivallan ja uhkaavan tilanteen kohtaamiseen Kodissamme on laadittu selkeä ohjeistus, joka on osa perehdytystä. Tätä läpikäydään säännöllisesti tiimikokouksissa ja samalla pyritään kehittämään turvallisuutta. Henkilökunnan ammattitaidolla on suurin yksittäinen merkitys väkivallan riskin minimoinnissa. Kodissamme työskennellään yöaikaan yksin. Turvallisuutta vahvistamme yöaikaan lukkiutuvilla ryhmäkotien ovilla, säännöllisesti 2 x yö kiertävällä vartioinnilla, sekä yöhoitajan jatkuvasti mukanaan kantamalla vartijalle hälyttävällä paniikki -painikkeella. Yhteistyönä Esperi Koti Sypressin kanssa on sovittu säännöllisesti, erikseen määriteltynä aikana, 1 x yö tapahtuvasta yhteydenotolla.
4. Työergonomia on hoitotyössä aina haaste. Pyrimme jatkuvalla perehdyttämisellä sekä apuvälineiden käytöllä tukemaan henkilöstön ergonomisia työskentelytapoja. Näyttöpäätetyössä istuimet ovat säädettäviä, jolloin ne mahdollistavat ergonomiset asennot. Työtapaturmiin varaudumme pitämällä työympäristö ja -välineet turvallisina ja asianmukaisina. Jokaisen vastuulla on havaittuaan epäturvallisen työvälineen, -tavan tai -ympäristön joko huolehtia itse sen korjaamisesta tai raportoida siitä Kotimme johtajalle.
5. Uutta henkilöstöä rekrytoidessamme korostamme sekä mielenterveyskuntoutuksen koulutuksen, että työkokemuksen merkitystä.
6. Pistotapaturmien ennaltaehkäisyssä noudatamme Valtioneuvoston asetusta terävien instrumenttien aiheuttamien tapaturmien ehkäisemisestä terveydenhuoltoalalla 317/2013. Työtapaturmien riskejä arvioidaan säännöllisesti tiimipalaverissa ja kehitämme toimintaamme jatkuvasti myös työturvallisuuden näkökulmasta parempaan. Tiedonkulku on varmistettu säännöllisillä raportointi- ja palaverikäytänteillä sekä Domacareen dokumentoiduilla muistioilla.

**Toimitiloihin** liittyvinä riskeinä on tunnistettu häiriöt LVIS-toiminnoissa sekä paloturvallisuudessa. Esperi Koti Pansio toimii palveluasumisen erityisvaateet huomioon ottaen rakennetussa kiinteistössä, jossa esim. paloturvallisuuden parantamiseksi on automaattinen paloilmoin- ja sammutusjärjestelmä. Järjestelmien säännöllisistä tarkastuksista, testauksista ja huolloista vastaa kiinteistön huollosta vastaava Laine & Nummisto Oy. Koko kiinteistö on sprinkler-suojattu ja automaatti-ilmaisimet hälyttävät suoraan aluehälytyskeskukseen lauetessaan. Kotimme turvallisuussuunnitelman päivittämisestä vastaa Safetum Oy.

Esperi Koti Pansioon on valittu turvallisuusvastaavat työntekijöiden joukosta. Heidät on perehdytetty Kotimme turvalaitteiston ja yleisen turvallisuuden valvontaan. He huolehtivat koko henkilöstön turvallisuuskävelyistä

Toimintaympäristön riskikartoitus on päivitetty: 30.10.2023

## 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 tai 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 Kotimme 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 Kodin 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.

Kotimme vastuuhenkilö vastaa siitä, että riskiarviointi on 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



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: 9.11.2023

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

---

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

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

## 5.8. Valmiussuunnitelma

---

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

Esperin valmiussuunnitelma on päivitetty 2.10.2023.

Valmiussuunnitelman lisäksi meillä on yksikkökohtaiset toimintokortit, joissa on tarkemmat toimintaohjeet häiriötilanteisiin, kuten tulipaloon, jakeluhäiriöihin, epidemioihin ja tietojärjestelmien kaatumiseen. Nämä toimintokortit löytyvät sekä Kotimme työtilasta Intranetissä että tulostettuina Kotimme toimistosta.

Kotimme osallistui Esperin alueellisen valmiusharjoitukseen 2.11.2023.

Kotimme toimintokortit on päivitetty: 19.10.2023

## 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 laatuavoitteet sekä toimintaa ohjaava lainsäädäntö.

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

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

Sisäinen auditointi on tehty: 9.3.2023

Ulkoinen auditointi on tehty: 7.5.2020

## 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 sosiaalihoitoa toteutettaessa.”**

### 6.1. Toimintakyvyn ja avuntarpeen arviointi

---

Hyvinvointialueen vastuhenkilö kartoittaa asiakkaan palvelutarpeen.

Asiakkaat ohjautuvat Kotiimme palvelun järjestäjän ohjaamana. Jokaisella kunnalla on omat arviointikriteerinsä sijoituksen suhteen. Asiakkaan asumisaikana palveluntarpeen arviointia tehdään yhdessä hyvinvointialueen vastuutyöntekijän kanssa.

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

Kodissamme on käytössä TUVa –toimintakykymittari. Teemme yhdessä asiakkaan kanssa toimintakykyarvion kuukauden sisällä muutosta Kotiimme. Toimintakykyarvioita päivitetään puolen vuoden välein tai aina asiakkaan toimintakyvyn oleellisesti muuttuessa. Asiakkaan nimetty omaohjaaja vastaa toimintakykyarvioinnin laadimisesta. Hän avustaa asiakasta toimintakyvyn itsearviointissa sekä vastaa ammattilaisen toimintakykyarvioinnin tekemisestä. Arviointien ajantasaisuutta seurataan viikoittain viikkoraportilla.

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

### 6.2. Palvelun toteuttamissuunnitelma

---

Palvelun toteuttamissuunnitelma tehdään aina yhdessä asiakkaan kanssa. Toteuttamissuunnitelman lähtökohtana ovat asiakkaan tavoitteet, toiveet ja tuen tarve. Palvelun toteuttamissuunnitelma on tärkeä työväline, jolla varmistamme, että asiakkaan omat tavoitteet ja toiveet tulevat näkyväksi. Henkilökuntamme tuntee asiakkaiden toteuttamissuunnitelmien sisällön ja päivittäinen ohjaustyö perustuu siihen.

Ensimmäinen palvelun toteuttamissuunnitelma laaditaan kuukauden (1 kk) sisällä asiakkaan muutosta. Asiakkaan nimetty omaohjaaja vastaa palvelun toteuttamissuunnitelman laadimisesta 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 laadimiseen.

Palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan asiakkaan itsenäistä suoriutumista sekä tuen ja avun keinot. Toteuttamissuunnitelmaan kuvataan asiakkaan osallisuus,

mielitykset 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. Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuutta seurataan viikoittain viikkoraportilla.

### 6.3. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

---

Perustuslain mukaan jokaisella ihmisellä on oikeus elämään sekä henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asiakkaan ikä, sairaudet tai toimintakyky eivät poista tai vähennä hänen itsemääräämisoikeutta.

Kotimme asiakkailta elävät oman näköistä elämää keskustan läheisyydessä sijaitsevassa esteettömässä kodissa. Asiakkaiden tahdon ja mielipiteen huomioon ottamisella ja itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan, että heillä on oikeus tehdä itseään, omaa kuntoutustaan ja hoitoaan koskevia päätöksiä, oikeus henkilökohtaiseen vapauteen, yksityisyyteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Kodissamme ei ole vierailuaikoja, vaan asiakas voi itse päättää vierailijoistaan ja vierailujen ajankohdista.

Asiakkaiden omaehtoisen elämän tuki on sitä, että me Esperi Koti Pansion henkilöstö havainnoimme asiakkaiden valmiudet, kyvyt, lahjakkuudet ja kiinnostuksen kohteet sekä luomme asiakkaille mahdollisuuden itsensä toteuttamiseen. Me autamme asiakkaitamme rakentamaan yhteyksiä eri ihmisten ja toimijoiden välille, jolloin asiakas pääsee osaksi sitä yhteisöä, jossa elää. Kannustamme asiakkaita itsenäiseen suoriutumiseen samalla varmistaen heidän ja muiden turvallisuutta. Asiakkaat tulevat kohdatuksi ja kuulluksi ja saavat aidon kokemuksen itsenäisestä päätöksenteosta omaan elämäänsä liittyvissä asioissa.

Käymme Kodissa jatkuvaa pohdintaa keinoista mahdollistaa asiakkaidemme itsemääräämisoikeuden toteutuminen. Sen tukeminen ja kunnioittaminen ovat Kodissamme toiminnan keskiössä. Me olemme asiakkaita varten ja kunnioitamme heidän itsemääräämisoikeuttaan ottaen kuitenkin huomioon sen, että tarvittaessa tehtävämme on turvata asiakkaiden hoito ja huolenpito sekä edistää heidän hyvinvointiaan ja turvallisuuttaan. Muistamme kuitenkin, että asiakkailta on myös oikeus tehdä itselleen haitallisia päätöksiä. Tehtävänä on tuoda kaikki tarvittava tieto asiakkaan ymmärtämällä tavalla hänen tietoonsa ja pyrkiä ohjauksessamme siihen, etteivät hänen ratkaisunsa aiheuttaisi hänelle vahinkoa.

Asiakkaiden oma tahto ja mielipide sekä mielitykset ja tavat ovat osa asumista ja arkea. Ohjaustyössä tunnistamme heidän yksilölliset vuorokausirytmensä ja toiveensa. Asiakkaat osallistuvat aktiivisina jäseninä joko yksin tai yhdessä läheisensä kanssa asumisensa, ja siihen liittyvien palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen. Asiakkaiden yksilöllisten suunnitelmien lähtökohtana on heidän omaehtoisen elämänsä huomiointi ja kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin tukeminen.

Asiakkaan osallistuminen oman toimintakykynsä arviointiin ja henkilökohtaisten kuntoutumistavoitteiden laatimiseen kannustaa häntä itseään osallistumaan yhteisten pelisääntöjen laatimiseen ja noudattamiseen. Näistä poikkeaminen ei kuitenkaan anna oikeutta lähteä rajoittamaan häntä.

Kodissamme kaikessa toiminnassa huomioidaan asiakkaan eletystä elämästä nousevat yksilölliset tarpeet, tottumukset ja toiveet. Jokaista asiakasta tuetaan oman itsemääräämisoikeuden toteuttamisessa. Jokaisella

on oma 25 m<sup>2</sup> asunto, jossa on saniteettitilat; wc ja suihku. Asiakkaan huone on koti, johon kenelläkään ei ole oikeutta mennä ilman hänen lupaansa. Poikkeuksena ovat hoitohenkilökunnan akuutit käynnit huoneessa, vaikka asiakas ei vastaa koputuksiin. Asiakkaan ollessa esim. sairaalajaksolla, hänen huonettaan ei käytetä muuhun tarkoitukseen.

Asiakas päättää itse mm. Kodin aktiviteetteihin ja retkiin osallistumisesta, vieraistaan tai omista vierailuistaan Kodin ulkopuolella, yhteydenpidosta läheisiinsä, oman kotinsa sisustamisesta jne.

Henkilökunta arvostaa asiakkaita ja heidän yksilöllisiä elämänsä asioita. Omaohjaajuus ja asiakkaan elämänsä historian tunteminen mahdollistaa asiakkaille omannäköisen, merkityksellisen elämän Esperi Koti Pansiossa, entistä paremmin.

Kotimme johtajan johdolla keskustelemme tiimikokouksissa asiakkaiden itsemääräämisoikeudesta. Tiimikokouksissa sovimme yhteisistä kuntoutus-, hoito- ja ohjaustyön käytännöistä. Lisäksi pidämme tarvittaessa verkostopalavereita, joissa käymme yhdessä läpi asiakkaan palvelujen toteuttamissuunnitelmaa ja pyrimme yhdessä löytämään uusia, asiakaskaslähtöisiä kuntoutus-, hoito- ja ohjaustyön keinoja. Olemme tietoisia jokaisen asiakkaan erityispiirteistä ja niihin mahdollisesti liittyvistä riskitekijöistä. Nostona keskusteluissa on aina, onko erilaisten vaihtoehtoisten työmenetelmien ja toimintakäytäntöjen kautta mahdollista vahvistaa asiakkaiden itsenäistä suoriutumista. Keinoja voivat olla oman toimintamme kehittäminen, asiakkaiden toiminnallisuuden ja aktiviteettien muuttaminen, sekä lääkityksen ja lääkehoidon tarkistaminen.

Uudet työntekijät perehdytämme ja ohjeistamme sovittuihin asiakkaiden itsemääräämisoikeutta tukeviin työmenetelmiin.

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

- toimenpiteet asiakkaan itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi
- asiakkaan osallistumisen ja osallisuuden turvaaminen

Ohjaustyössä suoritamme kaikki hoitotoimenpiteet ammatillisesti ja asiakkaan kanssa yhteistyössä. Kodin henkilöstöllä on kokemusta ja vahvaa osaamista haastavasti käyttäytyvän ihmisen kohtaamiseen ja ohjaamiseen. Haastavasti käyttäytyvää asiakasta hoidetaan ja ohjataan aina ensisijaisesti lääkkeettömin hoitokeinoin.

## 6.4. Asiakasvarojen hallinta ja itsemääräämisoikeus

---

Noudatamme Kodissamme konsernin ohjeistusta ”Menettelytapaohje asiakkaan omaisuuden ja omien varojen käsittelyyn asumispalveluyksiköissä”. Asiakkaita ja hänen läheisiään ohjataan säilyttämään Kodissa vain vähäistä määrää rahaa. Suositeltavaa on myös, että koruja ja muita arvoesineitä tuodaan Kotiin mahdollisimman vähän.

Kodillamme ei ole velvollisuutta asiakkaan rahavarojen hoitamiseen. Jos hän kuitenkin tarvitsee apua ja ohjausta raha-asoidensa hoidossa, sitä annetaan hänelle.

Kodissa säilytettävän rahamäärän ei tule ylittää kuukausittaisen vähimmäiskäyttövaran määrää. Nämä käyttövarat on tarkoitettu asiakkaan päivittäisiin hankintoihin. Mikäli asiakas haluaa, hän voi antaa nämä rahavaransa säilytettäväksi esihenkilön toimiston lukolliseen kaappiin.

Lähes kaikilla asiakkailla on käytössään pankkikortti. Asiakas voi säilyttää kortin omassa huoneessaan, tai sitä voidaan säilyttää asiakkaan toiveesta samassa kaapissa rahavarojen kanssa. Pankkikortin tunnusluku säilytetään aina asiakkaan huoneessa, lukollisessa kaapissa. Sitä ei voi säilyttää ohjaajien toimesta eikä sitä voi liittää asiakkaan tietoihin, vaikka hän tai hänen läheisensä niin pyytäisivätkin. Asiakkaan pankkikorttia voi käyttää ainoastaan asiakas itse. Ohjaajamme eivät saa käyttää asiakkaan pankkikorttia edes asiakkaan luvalla.

Mikäli asukkaan rahavaroja säilytetään ohjaajien lukollisessa kaapissa, niistä pidetään kirjaa asiakastieto-ohjelmisto DomaCaren ”Lomapakko” -välilehdellä. Sinne kirjataan kaikki rahaliikenne, jota asiakkaan kukkarossa tapahtuu. Kaikista ostoista viedään sinne selkeästi nimetyt ja yksilöidyt kuitit. Tapahtuman hyväksyvät Kotimme sosiomi tai esihenkilö.

Mikäli asiakas tarvitsee pitkäaikaisesti vähäistä enemmän tukea talousasioidensa hoitamiseksi eikä hänellä ole läheistä joka voisi avustaa häntä, käynnistämme edunvalvontaprosessin. Prosessin käynnistää joko Kodin johtaja tai tiimivastaavat. Edunvalvonnan määräämiseksi tarvitaan myös lääkärinlausunto, jota varten asiakkaalle varataan lääkäriaika.

## 6.5. Osallisuus

---

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

### 6.5.1. Asukaskokoukset

Asiakkaamme ovat mukana vaikuttamassa Kotimme toimintaan osallistumalla asukaskokouksiin. Kodin elämää ja toimintaa suunnitellaan yhdessä asiakkaiden ja henkilöstön kanssa näissä nousseiden asioiden pohjalta.

Järjestämme asukaskokouksen joka maanantai. Siellä, yhdessä ohjaajan kanssa, asiakkaat suunnittelevat viikon ohjelman

### 6.5.2. Läheistenillat

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

Järjestämme sekä läheisteniltoja että omaisryhmiä. Omaisryhmässä asiakkaidemme omaiset kokoontuvat yhdessä keskustelemaan sekä mieltään askarruttavista asioista että vaihtuvista teemoista.

### 6.5.3. Laatufoorumi

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

## 6.6. Palautteet

---

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

### 6.6.1. Palautekanavamme ovat:

#### Asiakastyytyväisyyskysely

Toteutamme kaksi kertaa vuodessa asiakastyytyväisyyskyselyn Roidu-sovelluksen avulla. Kyselyyn on mahdollista vastata Kodissa 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.

Viimeisin asiakastyytyväisyyskysely on järjestetty yksikössämme 10/2023 – 1/2024 välisenä aikana.

#### 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 saapuneet palautteet kirjaamme Laatuportti-järjestelmään. Palautteen antaja voi halutessaan antaa palautteen omalla nimellään tai nimettömänä. Käsittelemme palautteet työntekijöiden kanssa tiimipalavereissa, joista teemme muistion. Sovimme korjaavista ja ennaltaehkäisevistä toimenpiteistä, jotka kirjataan sähköiseen Laatuportti-järjestelmään. Kotimme vastuuhenkilö seuraa toimenpiteiden toteutumista.

#### Hyvinvointialueen palaute

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

#### Muistutukset

Jos asiakas on tyytymätön palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun, hän voi tehdä muistutuksen Kotimme johtajalle, Sari Mantereelle, [sari.mantere@esperifi](mailto:sari.mantere@esperifi). Hän vastaa muistutuksista, kanteluista ja

muista valvontapäätöksistä ja varmistaa niistä tiedottamisen yhdessä aluepäällikön kanssa. Varmistamme, että muistutuksen antaja saa kirjallisen vastineen Kodin vastuuhenkilöltä. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on kaksi viikkoa. Tarkemmat ohjeet löytyvät Esperin intranetistä. Käymme yhdessä työntekijöiden kanssa läpi Kodin toimintaa koskevat muistutukset tiimipalavereissa ja laadimme niitä varten korjaavat toimenpiteet, jotka kirjaamme palaverimuistioihin ja seuraamme niiden toteutumista. Jos asiakas ei ole tyytyväinen vastaukseen, hän voi tehdä kantelun aluehallintovirastolle.

| Muistutusten vastaanottaja                                 | Sosiaaliasiahenkilö (ent. sosiaaliamies) yhteystiedot ja hänen tarjoamat palvelut:  | Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot ja palvelut  |
|--|---|--|
| <a href="mailto:kirjaamo@esperi.fi">kirjaamo@esperi.fi</a> | <p>Sosiaaliamiehen tehtävät perustuvat lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (asiakaslaki). Hänen tehtävänsä on neuvoa sosiaalihuollon asiakkaita heidän asemaansa ja oikeuksiinsa liittyvissä asioissa. Hän voi neuvoa, jos olet tyytymätön saamaasi kohteluun tai palveluun kodissamme. Hänen tehtävänsä on neuvoa-antava, eikä hän tee päätöksiä tai myönnä etuuksia. Hän ei myöskään voi muuttaa viranomaisen tekemiä päätöksiä. Hän voi kuitenkin neuvoa sinua palveluitasi koskevan muistutuksen tai valituksen tekemisessä. Sosiaaliamiehen palvelut ovat maksuttomia. Varsinais-Suomen hyvinvointialue ohjeistaa verkkosivuillaan ottamaan yhteyttä oman kotikuntasi sosiaali-asiamieheen. Turun sosiaaliamiehen tiedot: Sosiaaliamies Aurankatu 8, 20100 Turku, puhelinaika ma-to klo 10:00 – 12:00 puh 02 262 6171 <a href="mailto:sosiaaliamies@turku.fi">sosiaaliamies@turku.fi</a></p> <p>Raision, Liedon ja Kaarinan sosiaaliamies:<br/>Oy Vasso Ab<br/>sosiaaliamies Kati Lammi OTM</p> | <p>Kuluttajaneuvonnasta saat tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja riitatilanteissa. Asiantuntija antaa asiastasi juridisen arvion sekä toimintaohjeita. Yhteyden kuluttajaneuvontaan saat: <a href="http://www.kkv.fi/ku-luttajaneuvonta">www.kkv.fi/ku-luttajaneuvonta</a>, tai puh 029 5536901</p> |

Läntinen Pitkätie 21-23 E  
20100 Turku  
ma klo 12:00 – 14:00  
ti-to klo 9:00 – 11:00  
*pub 050 559 0765*

Akselin sosiaaliasiamies:  
Merikratos sosiaalipalvelut Oy  
sosiaaliasiamies Maija-Kaisa  
Sointula  
Pohjoisrinteentie 4  
21410 Lieto  
ti klo 12:00-15:00  
ke-to klo 10:00-13:00  
*pub 050 341 5244*

Rauman sosiaaliasiamies  
Kanalranta 3  
26100 Rauma  
klo 9:00 – 15:00  
*pub 044 707 9132*

## 7. Palvelun sisällön omavalvonta

### 7.1. Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva aktiivinen arki

---

Pyrimme aina toiminnallamme siihen, että asiakkaamme voivat elää omannäköistään, onnellista ja turvallista elämää. Huomioimme yksilöllisesti asiakkaille tärkeät asiat. Arjen aktiivisuuteen kuuluvat niin jokapäiväiseen elämään kuuluvat arjen toiminnot, kuin mielihyvää ja iloa tuottavat aktiviteetit ja toiminnot.

Tuemme asiakkaita osallistumaan arjen toimintoihin heidän oman toimintakykynsä puitteissa. Tarjoamme heille ympäristön, jossa he voivat kokea yhteenkuuluvuutta, osallisuutta ja ylläpitää omaa toimijuuttaan.

Palvelun toteuttamissuunnitelmaan olemme yhdessä kirjanneet asiakkaan toiveet harrastuksiin ja vapaa-ajanvietteeseen liittyen. Asukaskokouksissa suunnittelemme yhdessä Kotimme tapahtumat ja yhteiset aktiviteetit.

Kotimme aktiivista arkea voi seurata Kodin kuulumisten sivuilta; <https://www.esperi.fi/hoitokodit-mielenterveyskuntoutujille/turku/esperi-hoitokoti-pansio-turku/kuulumiset>



## 7.2. Terveyden- ja sairaanhoito

---

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

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

Asiakkaiden tarvitsema terveyden- ja sairaudenhoito on järjestetty asiakkaan valitsemalla terveysasemalla. Suurin osa asiakkaistamme on Pansion terveysaseman asiakkaita.

Sairaanhoitaja vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidon järjestämisestä. Kotimme johtaja vastaa kodin toiminnan kokonaisuudesta. Välitöntä sairaala- tai tehohoitoa vaativan sairauskohtauksen sattuessa kutsutaan paikalle välittömästi ambulanssi. Mikäli kyseisen asiakkaan kohdalla on olemassa yksilölliset toimintaohjeet sairauskohtausten varalle, toimitaan näiden lääkärin antamien ohjeiden mukaisesti.

Muissa akuuteissa tilanteissa otetaan yhteyttä virka-aikana omalääkäriin ja muina aikoina TYKS:n yhteispäivystyksen päivystävään lääkäriin jatko-ohjeiden saamiseksi. Lääkärin ohjeiden mukaan asiakas joko lähetetään päivystykseen tai hoidetaan lääkäriltä saatujen ohjeiden mukaan.

Asiakkaan siirtyessä päivystykseen tulostetaan mukaan ”Ensietiedot asukkaan voinnista” -lomake, josta selviää turvallisen jatkohoidon varmistamiseksi asiakkaan lääkitys ja lähettämisen syy. Omaiselle ilmoitetaan aina tilanteesta.

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

Terveydenhuollon käynneistä aiheutuvat kustannukset asiakas maksaa itse.

Tuemme ja ohjaamme asiakkaitamme erilaisten riippuvuuksien hoidossa. Jos asiakkaallamme on tarvetta erilaisille seurannoille tai seuloille päihderiippuvuuksiin liittyen, teemme yhteistyötä asiakkaan verkostojen kanssa. Yksikössä emme tee asiakkaillemme testejä (alkoholia veressä, huumeseuja) 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 Turvallinen lääkehoito -oppaan mukainen. Lääkehoitosuunnitelmassa linjataan lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka Kodin ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Kotimme lääkehoidon riskit ja suojauskeinot on kuvattu lääkehoitosuunnitelmassa.

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

Lääkehoitosuunnitelmamme on päivitetty: 4.12.2023

Kotimme vastuuhenkilö ja sairaanhoitaja vastaavat yhdessä kodin työntekijöiden kanssa lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta. Lääkehoitosuunnitelmaan tutustuminen kuuluu jokaisen työntekijän perehdytysohjelmaan. Lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on aina tarvittava perehdytys ja voimassa oleva lääkelupa. Kodissamme tiimivastaava-sairanhoitaja Niina Kilpinen vastaa lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta. Kotimme johtaja Sari Mantere kantaa kokonaisvastuun turvallisen lääkehoidon toteutumisesta ja edellytyksistä Kodissamme.

Lääkäri vastaa asiakkaiden lääkemääräyksistä.

Mielenterveyshäiriöiden lääkehoidossa käytetään lääkkeitä, joiden turvallinen käyttö edellyttää säännöllistä ja tarkkaa seurantaa, mm. erilaisin laboratorionäyttein. Osalla asiakkaista on myös lääkityksistä johtuen kohonnut riski eri infektiosairauksien yhteydessä. Kotimme asiakkailla on paljon erilaisia keskushermostoon vaikuttavia lääkkeitä, joiden turvallinen käyttö edellyttää tarkkuutta ja valmiutta reagoida voinnin muutoksiin. Näistä erityispiirteistä on ohjeistettu lääkehoitosuunnitelmassa.

## 7.4. Ravitsemus



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

### Yhteiset ateriamme ovat:

|                |                    |
|----------------|--------------------|
| Aamupala       | klo: 07:00 – 09:00 |
| Lounas         | klo: 12:00 – 13:00 |
| Iltapäiväkahvi | klo: 14:00         |
| Päivällinen    | klo: 16:00 – 17:00 |
| Iltapala       | klo: 19:00         |
| Yöpala         | Tarvittaessa       |

Lisäksi tarjoamme asiakkaille yö- ja välipalaa yksilölliset tarpeet huomioiden.

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

Kotimme ateriapalvelut on järjestetty Feelia Oy:n toimesta. Keittiötyössä toimii yksi henkilö täysipäiväisenä. Hän vastaa Feelian toimittaman ruuan, sekä sen lisukkeiden valmistelusta käyttökuntoon. Feelia toimittaa aterioiden lämpimät ruuat, muut tilataan Kespro Oys:stä. Feelian toimitukset ovat kerran viikossa, Kespro-tukun kaksi kertaa viikossa.

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

Ravitsemustilannetta seurataan säännöllisellä painon seurannalla sekä tarvittaessa MNA-mittarilla. Ruokailuajat ovat liukuvia ja yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia. Kaikilla aterioilla on tarjolla runsaasti juotavaa ja erityisesti kesän aikana juomaa tarjoillaan myös ruokailujen välillä.

Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty: 9.2.2023

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

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

## 7.6. Saattohoito

---

Saattohoitoon kuuluu asiakkaan toiveiden huomioon ottaminen, mahdollisimman hyvä oireiden hoito, lähestyvään kuolemaan valmistaminen sekä asiakkaan läheisten huomioiminen ja tukeminen. Kärsimyksen lievitys on saattohoidon päämäärä. Saattohoito ja sen toteutuksen koulutus on osa yrityksemme sisäisen koulutusportaalin Eskon materiaalia.

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

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

Asiakkaan kuollessa, on kyse elämän päättymisestä saattohoidossa tai yllättävä menehtyminen, Kodissamme toimitaan vakiintuneiden käytänteiden mukaan. Koska kyseessä kodissa tapahtunut kuolema, ollaan Kodista aina yhteydessä hätäkeskukseen, 112. Sieltä ohjeistetaan jatkotoimiin ja kutsutaan paikalle tarvittava henkilöstö. Usein paikalle lähetetään normaalin käytännön mukaisesti myös poliisipartio, eikä sitä tule säikähtää.

## 7.7. Hygieniakäytännöt

---

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

Henkilökohtaisen hygienian toteuttamisessa asiakkaita tuetaan ja ohjataan kunkin yksilöllisen tarpeen mukaan.

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.

Kotimme viikoittaisesta siivouksesta vastaa L&T-siivouspalvelut Esperi laatiman palvelukuvauksen mukaisesti. Siivoussuunnitelma ja palveluohje ovat nähtävissä Kotimme työtilassa Essissä. L&T:n siivouspalvelujen esihenkilön kanssa käydään kerran kahdessa kuukaudessa seurantapalaverit.

Oman kodin siisteydestä ja puhtaudesta huolehtiminen on tärkeä osa asukkaiden omatoimisuuden ylläpitoa ja kuntoutusta. He huolehtivat siitä oman toimintakykynsä puitteissa joko itsenäisesti, tai ohjaajan ohjauksella ja avustuksella.

Puhtaanapidon ohjeistukset ovat osa työntekijöiden perehdytystä.

Pyykkihuollon toteutus on myös tärkeä osa asukkaiden kuntoutusta. Asukkaat osallistuvat oman pyykkinsä käsittelyyn omien toimintakykijensä puitteissa, samoin kuin kotiensa siivoukseenkin. Kotimme kilopyykin pesee Vistan pesula. Likaisen pyykin nouto ja puhtaan toimitus on kahtena päivänä viikossa.

## 7.9. Monialainen yhteistyö

---

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asukkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Ohjaamme ja avustamme asiakkaita saavuttamaan

kuntoutumisensa kannalta oikeat palvelut ja tukitoimet. Teemme yhdessä asiakkaan kanssa tiivistä yhteistyötä palvelun järjestäjän nimeämän omatyöntekijän kanssa.

Esperi Koti Pansion sidosryhmiä ovat:

- Asukkaat; viikkokokoukset asiakkaiden kanssa ja jatkuva ympärivuorokautinen hoiva
- Omaiset; omaisryhmä ja omaisten illat. Omaisten informointi, mikäli Kodissa tapahtuu jotain poikkeuksellista, esim. läheisen vointi muuttuu
- Sijoittajakunnat; kuntasijoittajien kanssa säännölliset tapaamiset ja puhelinkontaktit
- Valvovat viranomaiset; sekä kuntien että AVI, valvontakäynnit ja mahdollisten reklamaatioiden käsittely
- Terveystarkastaja; säännölliset tarkastukset
- Paloviranomainen; säännölliset palotarkastukset ja koulutukset
- Feelia; ruokahuolto. Yhteistyö alkanut 2/2024
- L&T: siivous, laadunvarmistus joka toinen kuukausi
- Laine & Nummisto; kiinteistöhuolto. Yritys hoitaa laaja-alaisesti yksikön kiinteistön ja piha-alueet
- Avarn-piirivartiointi; kaksi kertaa yössä varmistamassa yksikön turvallisuuden.
- Wulff Oy; hoito- ja konttoritarvikkeet keskitetysti
- Vistan Pesula; asiakkaiden liinavaatehuolto, vuokratut liinavaatteet, nouto ja palautus kaksi kertaa viikossa
- Psyk. ell Mersia Tenovuo, vastuu asiakkaiden psyykkisestä hoidosta, vastuu yksikön lääkehuollosta
- Pansion terveysasema; pääosa asiakkaista Pansion terveysaseman asiakkaita
- Kespro; tukkukauppa ruokatarvikkeille

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 hoidon 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. Kotimme valaistus on tarkoituksenmukainen, häikäisemätön sekä riittävä niin päivällä kuin yölläkin.

Asiakkailla on käytössä tarpeen mukaan ranneke- tai muut hälyttimet tai kutsunapit ohjaajan kutsumiseksi. Lisäksi asiakkaiden kodeissa tehdään säännölliset, yksilöllisesti sovitut, ohjaajan tarkastuskierrokset. Kulunvalvonta on mietitty ja järjestetty turvalliseksi.

Asiakasturvallisuutta kehitetään palautteen ja poikkeamien kautta, joiden käsittely tapahtuu viikkopalaverissa. Sitä kehitetään myös esimerkiksi palotarkastusten yhteydessä saadun palautteen pohjalta edelleen.

Kotimme henkilöstöllä on sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus raportoida havaitsemistaan epäkohdista tai sen uhasta asukkaan sosiaalihuollon toteutumisesta.

## 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 vastuhenkilö kutsuu kiinteistöhuollon mukaan. Työntekijämme on koulutettu toimimaan palo- ja ensiaputilanteissa.

Teemme yhteistyötä Esperin määrittelemän turvallisuusalan yrityksen kanssa, joka tekee Esperin Kotien pelastussuunnitelman. Kotimme vastuhenkilö päivittää sitä vuoden välein tai tarvittaessa toiminnan tai vastuhenkilön muuttuessa. Poistumisturvallisuusselvityksen päivityksestä vastaa Kotimme vastuhenkilö. Poistumisturvallisuusselvitys päivitetään kolmen vuoden välein tai tarvittaessa.

Pelastussuunnitelma on päivitetty: 9.1.2024

Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty: 6.11.2023

Palotarkastus on toteutunut: 3.10.2023

## 8.2. Turvallisuuskoulutukset

---

Turvallisuuskoulutuksemme koostuvat paloturvallisuuskoulutuksesta, ensiapukoulutuksesta sekä väkivalta- ja uhkatilanteiden kohtaamisen koulutuksista. Lisäksi Kotimme vastuhenkilö on osallistunut poikkeustilanteiden valmiuskoulutukseen.

Paloturvallisuuskoulutusten osalta teemme yhteistyötä Safetumin kanssa. Turvallisuuskävely toteutetaan pienryhmissä vähintään kerran vuodessa, Kotimme nimetyn turvallisuusvastaavan kanssa. Vastuhenkilö huolehtii, että turvallisuuskävely toteutuu vuosikellon aikataulun mukaisesti. Tarkoitus on, että kaikki Kodin työntekijät osallistuvat turvallisuuskävelyn. Turvallisuuskävely ja siihen liittyvä huomioidokumentoidaan Laatuporttiin.

Turvallisuuskävely on pidetty joulukuussa 2023

Ensiapukoulutusten osalta hätäensiapukoulutus on tarkoitettu kaikille työntekijöillemme. Lisäksi järjestämme EA1 -tasoista ensiapukoulutusta Kodin tarpeen ja sopimusvelvoitteiden mukaisesti. Koulutus toteutetaan teoriaosuuden osalta oppimisympäristössämme Eskossa ja käytännön harjoitukset toteutetaan alueellisena yhteistyönä Esperin sisäisen kouluttajan toimesta. Teoriaosuuden itsenäinen opiskelu Eskossa mahdollistaa joustavan kouluttautumisen.

Uhka- ja vaaratilannekoulutuksia toteutetaan tarveharkintaisesti ja aina lain edellyttämässä tilanteissa. Kodin tarve määrittelee koulutuksen laajuuden ja koulutus on mahdollista toteuttaa laajempaan MAPA-koulutuksena tai suppeampana koulutuksena joko sisäisen kouluttajan tai määrittelemämme turvallisuusalan yrityksen toimesta. Koti Pansion henkilöstö osallistui syksyllä 2023 ”Uhkaavan asiakkaan kohtaaminen” -koulutukseen. Koulutus sisälsi sekä teoriaosion että käytännön harjoittelua.

### 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 Kodissamme 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.

Kotimme vastuhenkilö vastaa lääkinällisistä laitteista ja tarvikkeista ja tiimivastaava-lähihoitaja Iina Elo toimii laitevastaava.

Laitevastaavan tehtäviin kuuluu:

- laiterekisterin ylläpito ja päivittäminen
- laitteiden ja välineiden käytön ohjaus ja tuki Kodin 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 Kodin muut lääkinälliset laitteet ja tarvikkeet Esperin sopimustoimittajalta. Laitteiden toimintakyvyn ja turvallisuuden varmistamiseksi laitevastaava huolehtii, että laitteet huolletaan valmistajan ohjeiden mukaisesti ja huollon dokumentoidaan laiterekisteriin.

Laiterekisterimme on sähköisessä muodossa. Lääkinälliset laitteet ja tarvikkeet on merkitty IDR:n lähettämällä NCF-älytarroilla, joista ne on helppo skannata. Järjestelmään syötetään muutamia tietoja jokaista laitteesta ja jatkossa järjestelmä huolehtii mm. huolloista, kalibroinneista ja vaihtovälien täyttymisestä muistuttamisesta.

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 poikkeamailmoituksen käsittelyn yhteydessä.

## 9. Henkilöstö

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



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

Yksikön vastuhenkilö on koulutukseltaan: psykiatrinen sairaanhoitaja, AMK

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

Henkilöstömäärä suhteutetaan aina asiakasmäärään ja heidän toimintakykyynsä.

Kotimme henkilöstörakenne ja määrä:

|                       |    |                 |   |
|-----------------------|----|-----------------|---|
| sairaanhoitaja        | 1  | hoitoaplainen   | 0 |
| lähihoitaja           | 18 | virikeohjaaja   | 0 |
| sosionomi             | 1  | fysioterapeutti | 0 |
| oppisopimusopiskelija | 1  | [Lisää]         | 0 |

Lisäksi Kodissamme voi olla opiskelijoita työssäoppimisjaksolla.

Huolehdimme kaikissa tilanteissa, että Kodissamme 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.

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

### 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 Kodin omia tarpeita henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyen. Tiedotamme työnhakijoita ja työyhteisön työntekijöitä avoimesti rekrytoinneista.

Asiakkaiden tarve, luvat ja sopimukset määrittelevät Kodin 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 asiakastarpeista. Työntekijöiden käyty koulutukset kirjataan Mepco-henkilötietojärjestelmään. Esperissä on konsernitason koulutussuunnitelma, joka on julkaistu Esperin intranetissä.

Esperi järjestää säännöllisesti omia vuosittaisia koulutuksiaan lakisäateisten 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 lakisäateiset koulutukset:

- Lääkehoito
- Hygieniapassi
- Ensiapu ja hätäensiapu

- Paloturvallisuuskoulutus
- Lääkinnällisten laitteiden käyttöperehdytys

Sekä lisäksi Esko –verkko–oppimisympäristön pakolliset koulutukset:

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

## 9.5. Työhyvinvointi ja työsuojelu

---

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

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

**Työyhteisösopimus** on tiimityön ohjaava sopimus, josta ilmenevät yhteisesti sovitut toimintatavat, jotka mahdollistavat toimivan työyhteisön. Yhteisesti sovittujen pelisääntöjen avulla tiimin jäsenet tietävät, mitä odotetaan heiltä ja miten toimia eri tilanteissa. Tiimisopimusta päivitetään säännöllisesti, ja jokainen sitoutuu noudattamaan siinä sovittuja asioita omalta osaltaan.

**Työterveyshuolto** on järjestetty Mehiläisen työterveydessä. Kodillemme on nimetty omat vastuulääkärit ja -hoitajat. Työterveyshuollon palveluja on mahdollista hyödyntää myös sovelluksen, OmaMehiläinen, kautta.

**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 sairauslomaa ja ennen-aikaisia eläköitymisiä puuttamalla työkykyriskeihin varhaisessa vaiheessa. Tähän tähtäämme varhaisen välittämisen toimintamallilla, joka sisältää työntekijän huolien puheeksi oton sekä poissaolojen seurannan ja työhönpaluukeskustelun pitkän poissaolon jälkeen. Pidämme myös säännöllisesti yhteyttä pitkäaikaisesti poissaoleviin työntekijöihin, jotta yhteys työpaikkaan säilyy. Työkyvyn tuessa teemme tarvittaessa yhteistyötä työterveyshuollon kanssa.

**Turvallinen työympäristö.** Haluamme turvata työntekijöillemme turvallisen työympäristön. Arvioimme työn vaaroja ja riskejä vuosittain tai tarpeen mukaan (katso lisää osiosta: Riskien hallinta). Suunnittelemme toimenpiteitä, joilla pyrimme ehkäisemään riskejä ja varmistamaan työntekijöiden hyvinvointi. Käsittelemme työsuojeluun ja -turvallisuuteen liittyvät poikkeamat yksikön tiimipalaverissa (katso lisää

osiosta: Riskien hallinta). Olemme laatineet ohjeen väkivaltatilanteisiin varautumisen ja yksintyöskentelyn osalta. Ne on julkaistu Esperin intranetissä.

## 10. Toimitilat ja teknologiset ratkaisut

### 10.1. Toimitilat

---



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

Esperi Koti Pansio toimii vuonna 2012 valmistuneessa, Lännen YH Asuntojen omistamassa kiinteistössä. Kiinteistö on kaksikerroksinen. Talo on rakennettu palveluasumisen tarpeet huomioiden.

Kummassakin kerroksessa on yhteinen ruokailutila. Kotimme on jaettu neljään ryhmäkotiin. Jokaisessa ryhmäkodissa on yhteinen oleskeluhuone, jokaisen asiakkaan ja hänen läheisensä vapaassa käytössä. Jokaisella asiakkaalla on oma 25 m<sup>2</sup> huone, jossa on oma suihkullinen saniteettitila. Asiakkaat kalustavat huoneensa itse.

Jokainen asiakas saa huoneeseensa avaimen, ja päättää, pitääkö hän huonettaan lukossa. Mikäli asiakas ja hänen läheisensä niin toivovat, voi omainen yöpyä yksikössä vieraillessaan.

Asiakkaan ollessa pitkään poissa hoitokodilta, huonetta ei käytetä.

Kodin saunatilat sijaitsevat rakennuksen toisessa kerroksessa, ja ovat asiakkaan käytössä aina hänen niin toivoessaan. Etupihan alueella on penkkejä sekä keinu, jossa kaikki voivat kesäaikaan istuskella. Takapihan puolella on grillikatos, sekä erillisiä pöytäryhmiä. Ne ovat kaikkien asiakkaiden käytössä.

Asiakkaiden turvallisuuden ja yksityisyyden takaamiseksi ulko-ovet ovat lukittuina. Jokaisella asiakkaalla on oven avaamiseen tarvittava poletti, jotta heidän liikkumisensa on täysin vapaata.

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

### 10.2. Teknologiset ratkaisut

---

Kotimme ulko- ja väliovissa on Certegon tuottamat kulunvalvontajärjestelmät. Asiakashuoneissa on hoitaja-kutsujärjestelmä, joka yhdistää huoneen ryhmäkodin asiakaspuhelimeen. Tätä kautta asiakkaaseen saadaan puheyhteys, vaikka ohjaaja ei välittömästi paikalle pääsisikään. Tämä järjestelmä mahdollistaa myös rannehälyttimen käytön. Näiden järjestelmien toimintakunto varmistetaan säännöllisillä testauksilla.

Perehdytämme työntekijän Kodin turva- ja kutsulaitteiden käyttöön.

Kotimme vastuhenkilö vastaa Kodin turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta.

Certego Oy,  
puh 010 700 700

### 10.3. Terveysturvallisuuden mukainen toiminta

---

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista Kodista on tehty terveysturvallisuuden mukainen ilmoitus toiminnan alkaessa 2012. Ilmoituksen perusteella terveysturvallisuusviranomainen on käsitellyt ilmoituksen ja tehnyt mahdollisesti tarkastuskäynnin. Tarkastuksesta on laadittu pöytäkirja.

Esperille on laadittu terveysturvallisuuden mukainen omaohjelmasuunnitelma 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.

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

### 11.2. Asiakastietojen käsittely

---

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

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

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

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

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

### 11.3. Tietosuoja ja tietoturva

---

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

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

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

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

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

Esperin tietoturvasuunnitelma on päivitetty 17.3.2023.

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

#### Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

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

## 12. Kehittämissuunnitelma

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

#### Toiminnassamme todetut kehittämistarpeet:

| Kehittämistarve | Toimenpiteet | Vastuhenkilö |
|-----------------|--------------|--------------|
|-----------------|--------------|--------------|

---

|   |  |  |                                  |
|---|--|--|----------------------------------|
| Hyvä hoiva<br>(RAI, poikkeamat,<br>palaute, riskiarvioinnit,<br>vuosikysely)                    | toimintakykyarvioiden<br>myöhästely                              | työjohdollinen muistuttelu                   | kodin johtaja                    |
| Hyvä elämä<br>(asiakastyytyväisyys-<br>kysely, RAI, poikkeamat,<br>palaute, vuosikysely)        | Toipumisorientoituneen<br>kuntoutusotteen<br>kehittäminen        | koulutus, työyhteisön<br>yhteiset linjaukset | Kotimme koko henkilöstö          |
| Hyvä työ<br>(henkilöstötyytyväisyys-<br>kysely, poikkeamat,<br>riskiarvioinnit,<br>vuosikysely) | Työyhteisön sisäisen<br>luottamuksen lisääminen,                 | Yhteiset tyhy-tapahtumat,<br>avoimuus        | Kodin johtaja                    |
|   | Työssä kohdattavat<br>aggressiivisesti<br>käyttäytyvät asiakkaat | Turvallisuuskoulutus                         | Kodin johtaja /<br>aluepäällikkö |
| Hyvä talous<br>(asiakaspaikkamäärä,<br>asiakaspaikkamäärä,<br>hankinnat,<br>vuokratyövoima)     | Kodin asiakaspaikat<br>täynnä                                    | yhteistyö ostajatahojen<br>kanssa            | Kodin johtaja                    |

## 13. Omavalvontasuunnitelman seuranta

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yksikön vastuhenkilö.**

Paikka ja päiväys: **Turku 9.2.2024**

Allekirjoitus:



---

**yksikön johtaja Sari Mantere**