

Esperi



# Esperi Hoitokoti Pappilankoti Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelma

31.1.2024

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>6</b>
<b>3. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet .....</b>	<b>6</b>
3.1. Strategia .....	6
3.2. Toiminta-ajatus .....	8
3.3. Arvot ja toimintaperiaatteet.....	8
<b>4. Johtamisjärjestelmä.....</b>	<b>10</b>
4.1. Viikkoraportti .....	10
<b>5. Riskien hallinta.....</b>	<b>11</b>
5.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja työnjako .....	11
5.2. Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet .....	12
5.3. Vakavat poikkeamat.....	12
5.4. Toimintaympäristön riskit.....	13
5.5. Ilmoitus sosiaalihuollon epäkohdasta (sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 §) .....	13
5.6. Työn vaarojen ja riskien arviointi (STM) .....	13
5.7. Väärinkäyttöön tai epäeettiseen toimintaan kohdistuvan epäilyn ilmoittaminen (Whistleblowing).....	14
5.8. Valmiussuunnitelma .....	14
5.9. Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit .....	14
<b>6. Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva .....</b>	<b>15</b>
6.1. Toimintakyvyn ja avuntarpeen arviointi.....	15
6.2. Palvelun toteuttamissuunnitelma .....	15
6.3. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	16
6.4. Osallisuus .....	19
6.4.1. Asukaskokoukset .....	19
6.4.2. Läheistenillat .....	19
6.4.3. Laatufoorumi .....	19
6.5. Palautteet.....	20
6.5.1. Palautekanavamme ovat:.....	20
<b>7. Palvelun sisällön omavalvonta .....</b>	<b>21</b>
7.1. Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva aktiivinen arki.....	21
7.2. Terveys- ja sairaanhoito.....	22
7.3. Lääkehoito .....	23

7.4. Ravitseminen .....	24
7.5. Suun terveys .....	25
7.6. Saattohoito .....	25
7.7. Hygieniakäytännöt .....	26
7.8. Puhtaanapito .....	26
7.9. Monialainen yhteistyö .....	27
<b>8. Asiakasturvallisuus .....</b>	<b>27</b>
8.1. Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys .....	27
8.2. Turvallisuuskoulutukset .....	28
8.3. Lääkinnälliset laitteet ja tarvikkeet .....	28
<b>9. Henkilöstö .....</b>	<b>29</b>
9.1. Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys .....	29
9.2. Sijaisten käytön periaatteet .....	30
9.3. Henkilöstön rekrytointi .....	30
9.4. Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus .....	31
9.5. Työhyvinvointi ja työsuojelu .....	31
<b>10. Toimitilat ja teknologiset ratkaisut .....</b>	<b>32</b>
10.1. Toimitilat .....	32
10.2. Teknologiset ratkaisut .....	33
10.3. Terveysturvallisuuden mukainen toiminta .....	33
<b>11. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen .....</b>	<b>34</b>
11.1. Asiakastyön kirjaaminen .....	34
11.2. Asiakastietojen käsittely .....	34
11.3. Tietosuojaja tietoturva .....	34
<b>12. Kehittämissuunnitelma .....</b>	<b>36</b>
<b>13. Omavalvontasuunnitelman seuranta .....</b>	<b>37</b>

# 1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

## Palvelun tuottajan perustiedot

Yhtiön nimi	Esperi Care Oy/ Esperi Hoitokoti Pappilankoti	Y-tunnus	1035007-1
-------------	--	----------	-----------

## Toimintayksikön perustiedot

Toimintayksikkö	Esperi Hoitokoti Pappilankoti	OID-koodi	1.2.246.10.10350071.10.1
		Palveluntuottajan koodi (PALTU)	616621
Katuosoite	ierikankuja 1	Postinumero	Postitoimipaikka
		54100	Joutseno
Kunnan / kuntayhtymän nimi		Lappeenranta/Etelä-Karjan hyvinvointialue	
Hyvinvointialueen nimi	Etelä-Karjalan hyvinvointialue		
Yksikön vastuhenkilö	Anita Kononen		
Vastuuhenkilön puhelinnumero	046 923 0691		
Vastuuhenkilön sähköpostiosoite	anita.kononen@esperi.fi		

## Luvanvarainen toiminta

Palvelumuoto	Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan	Asiakaspaikkamäärä	AVI:n / Valviran luvan myöntämisaikajakohta ja luvan muutokset
Autettu/tehostettu asumispalvelu	Kehitysvammaiset	15	1.3.1996

## Ilmoituksenvarainen toiminta

Palvelumuoto	Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan	Asiakaspaikkamäärä	Rekisteröintipäätöksen ajankohta
Päivätoiminta	Kehitysvammaiset	12	1.3.1996, muutoslupa 14.8.2006
		OID-koodi	1.2.246.10.10350071.10.2

Palvelut, joita yksikössä hankitaan alihankintana:	Palveluntuottaja
Puhtaanapito- ja siivoukset	yksikön oma monipalvelutyöntekijä
Pyykkihuolto	yksikön oma monipalvelutyöntekijä
Kiinteistöhuolto	Lassila&Tikanoja Oyj
Ateriapalvelut	yksikön omana toimintana
Muut palvelut;	
Turvallisuuspalvelut	Securitas
Elintarvikkeet	Kespro tukku
Perunat	toimittaa maanviljelijä Ahtiainen
Lääkehuolto	Yliopiston Apteekki
Henkilökunnan työterveyspalvelut	Mehiläinen
Hoiva-yms. tarvikkeet	Wulff Solutions Oy
Työvaatteet	Hejco
Kuntoutus- ja hierontapalvelut	lähialueen yksityiset palveluntuottajat
Parturi/kampaaja palvelut sekä jalkahoidot	lähialueen yksityiset palveluntuottajat
IMO asiantuntijaryhmän palvelut	käytössä Ekhvan erityishuollon asiantuntijaryhmä, mutta Esperin yksiköillä käytettävissä myös Pihlajalinna Oy asiantuntijaryhmän palvelut sekä Kehitysvammaliitto
Kehitysvamma-alan erityisasiantuntemus	Ekhvan Kehitysvammapoliklinikka sekä Tutkimus- ja kuntoutusyksikkö Tutka

## 1.1. Alihankintana ostettujen palveluiden laadun varmistaminen

Palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta yhteistyössä Esperin henkilöstön kanssa. Kaikki Esperin palvelu- ja tuotehankinnat tehdään määritellyiltä yhteistyökumppaneilta. Yhteistyökumppanit ja hankintakategoriat on julkaistu Esperin intranetissä.

Esperin yhteistyökumppaneiden laatua seurataan säännöllisesti laadunseurannan, asiakastytyväisyysmittausten sekä eri yhteistyö- ja kehityspalaverien osalta. Yhteistyökumppaneiden sekä heidän toimitusketjujen arvioinneilla varmistamme kumppaneidemme taloudellisen ja muun kyvykkyyden tuottaa laadukkaita ja vastuullisia palveluita Esperin tavoitteiden sekä hankintaperiaatteiden mukaisesti. Edellytämme jokaiselta yhteistyökumppaneiltamme yrityskohtaista laadunhallintaa ja -seurantaa sekä omavalvontaa.

Käytännön tasolla yksikön vastuhenkilö vastaa alihankkijoiden päivittäisen toiminnan sopimuksenmukaisuudesta. Poikkeustilanteissa esihenkilö on yhteydessä alihankkijaan ja/tai Esperin hankintatiimiin tilanteen korjaamiseksi. Yksikön vastuhenkilön tulee varmistaa, että alihankkijoiden laadunseuranta on arjessa jatkuvaa ja palautetta annetaan tarvittaessa. Vastuhenkilö varmistaa myös, että sopimuksen mukaiset laadunseurantalaverit toteutuvat kriittisten palveluntuottajien kanssa Esperin edellyttämän aikataulun mukaisesti (ateriapalvelut 2krt/v ja puhtauspalvelut 4krt/v). Palautetta sekä

kehityskohteita alihankkijoiden tuottamasta palvelusta pyydämme säännöllisesti myös asiakkailta, omaisilta ja henkilöstöltä.

## 2. Omavalvontasuunnitelma ja sen laatiminen

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

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

Esperin omavalvontasuunnitelma tehdään yleiseltä osaltaan tukifunktioiden yhteistyönä. Vastuu yleisen osan teksteistä on laatufunktiolla. Esperin omavalvonnan suunnitelman laadintaan ovat osallistuneet tukifunktiot: laatutiimi, palveluasiantuntijat, HR-tiimi, työhyvinvointipäällikkö, kiinteistötiimi, hankintatiimi, viestintä- ja markkinointitiimi sekä tietosuojavastaava. Yksiköt täydentävät suunnitelmaa kuvaamalla asioita oman toimintansa näkökulmasta.

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

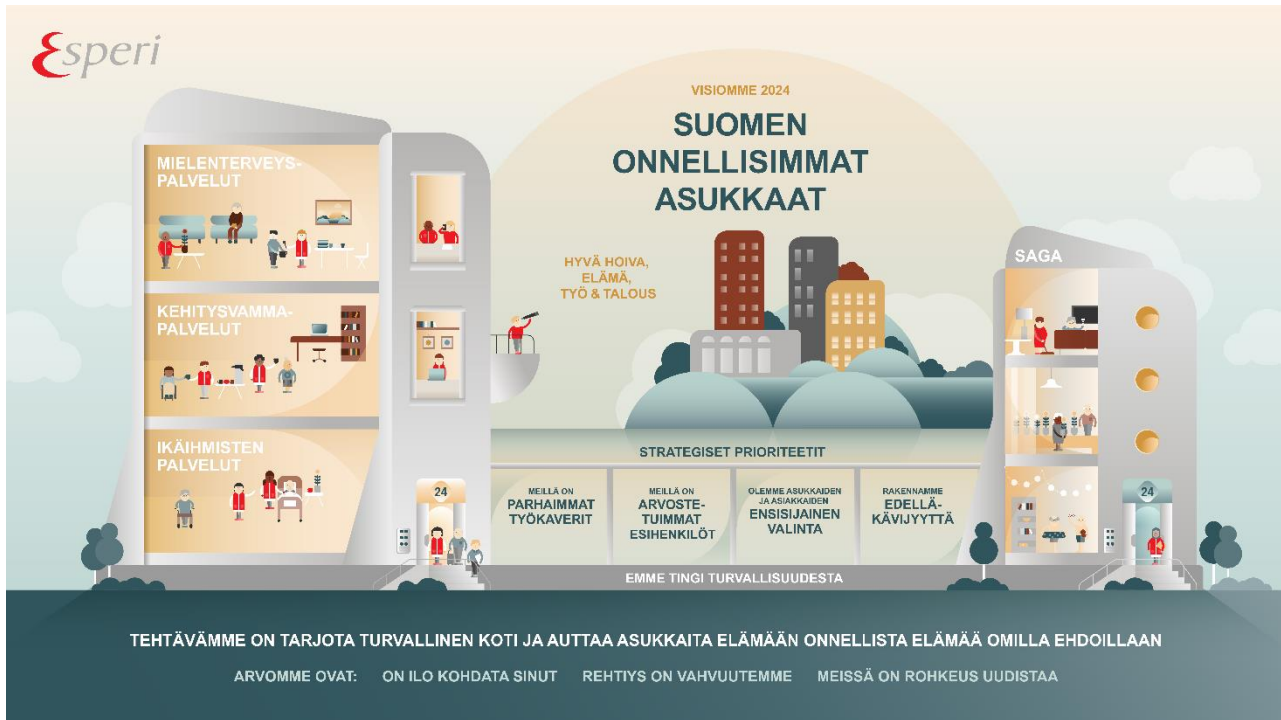
Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelmaan on kerätty keskeiset toimintaa ohjaavat asiat, joiden toteutumista yksikössä arvioidaan systemaattisesti. Suunnitelma on laadun ja kehittämisen väline. Omavalvontasuunnitelman liitteitä ovat yksikön lääkehoitosuunnitelma, terveydensuojelulain mukainen omavalvontasuunnitelma,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

## 3. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

### 3.1. Strategia

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





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

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

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

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

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

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

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

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

## 3.2. Toiminta-ajatus

---

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

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

## 3.3. Arvot ja toimintaperiaatteet

---

Toimintaamme ohjaavat Esperin arvot:

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

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

Meillä tämä tarkoittaa;

Lämminhenkisyys on asenteemme, joka heijastuu asiakkaisiin ja työtovereihin. Se tarkoittaa inhimillistä ihmisen kohtaamista, hyviä vuorovaikutustaitoja, välittämistä ja toisen arvostusta. Lämminhenkisestä yrityksestä huokuu ystävällisyys, kannustus, nauru ja työn ilo. Toimimme työssämme ihmisarvoa kunnioittaen niin, että heikompiosaisille turvataan mahdollisimman tasa-arvoinen ja hyvä elämä. Tavoitteena on kokonaisvaltaisesti ylläpitää ja kehittää asiakkaiden elämänlaatua, hyvinvointia ja terveyttä

Ohjaajat toimivat Pappilankodissa kehitysvamma-alan arvoperustaa noudattaen.

Ammattieettinen toiminta ja ihmiskäsitysten huomioon ottaminen:

Työskentelemme noudattaen eettisiä periaatteita. Kohtelemme kaikkia asukkaita hyvin ja tasapuolisesti. Tiedostamme, että tulemme töihin asiakkaiden kotiin, joten käyttäydymme sen mukaisesti. Emme syrji, väheksy, emmekä kohtele ketään epäkunnioittavasti.

Toimimme holistisen ihmiskäsityksen mukaan. Otamme työssämme huomioon asiakkaiden tarpeet laajasti: psyykkisestä-, fyysisestä-, sosiaalisesta- ja kognitiivisesta näkökulmasta. Tiedostamme oman arvomaailmamme ja osaamme perustella miksi toimimme tietyssä tilanteessä tietyllä tavalla.

Työssä tehtävämme on puolustaa asiakkaan etua ja mahdollistaa hänelle elämän ja yhteiskunnan tarjoamia mahdollisuuksia. Tuemme asiakkaan persoonallisuutta ja oman elämänhallintaa. Kunnioitamme asiakkaiden itsemääräämisoikeutta. Asiakkaan etu ja oikeudet ovat työssämme aina etusijalla.



## **Rehtiys on vahvuutemme.**

Teemme mitä lupaamme. Tuntemme oman alamme ja tiedämme, mihin pystymme. Tekemisemme on läpinäkyvää sekä avointa. Teemme vastuullisia ratkaisuja ja luomme turvallisuutta kaikilla toimintamme tasoilla. Olemme toisiamme varten ja teemme työtä tiiviisti yhdessä.

Meillä tämä tarkoittaa;

Haluamme olla pitkäaikainen ja ammattitaitoinen kumppani ja tarjota kaikille asiakkaillemme vain parasta hoitoa. Työmme arvot ja periaatteet perustuvat ihmiskäsitykseen, jonka mukaan ihminen on ainutkertainen fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja hengellinen kokonaisuus. Ihmiskäsityksellä on keskeinen merkitys työssämme; Se auttaa ymmärtämään ihmisen olemassaoloa, ohjaa asennoitumistamme ja suhtautumistamme ihmiseen sekä antaa perustan eettisille ratkaisuille. Työssämme korostuu kokonaisvaltainen ihmiskäsitys, jonka mukaan ihminen on ainutkertainen, tunteva, kokeva, omia valintoja tekevä, aktiivinen ja vastuullinen ihminen ympäristössään.

Ohjaajat käyttävät laadunvalvontamenetelmiä ja ohjaavat asiakasta arvioimaan toiminnan vaikuttavuutta Kysymme asiakkaan mielipidettä ja omaa arviotaan onnistumisestaan. Otamme selvää ja havainnoimme mitä asiakas haluaa tehdä ja mitä ei. Käytämme Kehitysvammaliiton, Papunetin, Vernerin ja Tikoteekin hyväksymiä ja julkaisemia työmenetelmiä ja materiaalia.

Kysymme ja havainnoimme asiakkaan mielipidettä omasta toiminnastamme. Jos epäonnistumme tai emme saavuta työssämme asetettuja tavoitteita, muutamme toimintatapaamme. Kokeilemme eri keinoja, kuinka asiakkaan kanssa päästään toivottuun tavoitteeseen. Kirjaamme asiakkaan oman arvion onnistumisestaan DomaCareen.

## **Meissä on rohkeus uudistaa.**

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

Luotettavuus ja laatu ovat kaiken toimintamme perusta. Haluamme jatkuvasti kehittää laatua ja osaamista ja pitää kiinni lupauksistamme. Arvostamme ammattitaitoa. Toteutamme työtämme vastuullisesti kiinteässä yhteistyössä eri ammattiryhmien kanssa. Olemme vastuussa hoito- ja ohjaustyön laadusta ja sen kehittämisestä asiakkaille, heidän läheisilleen, organisaatiolle, yhteiskunnalle ja omalle ammattikunnalle. Suhtaudumme avoimesti ja ennakkoluulottomasti maailmaan, asiakkaisiin ja työtovereihin taustasta riippumatta. Haluamme keskustella ongelmista ja kohtaamme haasteet avoimin mielin. Arvostamme erilaisuutta ja haemme ennakkoluulottomasti ja rohkeasti uusia toimintatapoja ja ratkaisuja. Haluamme asettaa riman korkealle ja päästä tavoitteisiin niin yhteiskunnallisesti, laadullisesti kuin taloudellisestikin. Haluamme, että toimintamme kasvaa ja on kannattavaa. Vain sillä voimme taata kestävän kehityksen ja turvata työpaikat. Meitä yhdistää halu olla paras! Esperin toimintaa ohjaavat eettiset periaatteet, jotka sisältyvät arvoihimme. Työmme on kuntoutustavoitteista, tieto ja arvoperustaan rakentuvaa toimintaa. Kaiken perustana on asiakkaan tarpeet, toiveet ja odotukset sellaisina kuin hän kykenee ne ilmaisemaan. Hoidamme ja ohjaamme asiakasta eri elämäntilanteissa vahvistamalla hänen toimintakykyään, turvallisuuden tunnettaan ja inhimillistä kasvuaan. Toimimme fyysisistä ja psyykkistä terveyttä edistävästi, ennaltaehkäisevästi, korjaavasti ja kuntouttavasti.

## 4. Johtamisjärjestelmä

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

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

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

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

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

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

### 4.1. Viikkoraportti

---

Yksikön toimintaa ja tavoitteiden saavuttamista mitataan hyvä hoiva, hyvä elämä, hyvä työ ja hyvä talous -mittareiden avulla. Vastuuhenkilön työtä ohjaavat valitut mittarit. Seuraamme yksikön tilannetta käytössämme olevilla viikko- ja kuukausiraporteilla.

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

## 5. Riskien hallinta

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



### 5.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja työnjako

Poikkeama, riski, epäkohta, muu ilmoitusvelvollisuus	Tunnistaminen ja ilmoittaminen	Järjestelmä	Vastuu käsittelystä
Poikkeama (asiakasturvallisuus, työturvallisuus ja -suojelu, tietoturva ja -suoja, palo- ja toimitilaturvallisuus tai ympäristöturvallisuus)	Yksikön työntekijät	Laatuportti	Yksikön vastuuhenkilö
Lääkinnällisten laitteiden vaaratilanneilmoitukset	Yksikön työntekijät, Yksikön vastuuhenkilö	Laatuportti ja Fimea	Fimea
Vakavat poikkeamat	Yksikön vastuuhenkilö	laadun ja työsuojelun yhteinen toimintamalli	Toimintamallin mukaan
Toimintaympäristön riskit	Yksikön työntekijät, yksikön vastuuhenkilö		Yksikön vastuuhenkilö
Ilmoitus sosiaalihuollon epäkohdasta	Kaikki asiakkaan kanssa työskentelevät	Asiakkaan epäasiallinen kohtelu tai sen uhka -lomake	Yksikön vastuuhenkilö Sosiaalihuollon johtava viranhaltija
Työn vaarojen ja riskien arviointi (STM)	Yksikön työntekijät	Laatuportti	Yksikön vastuuhenkilö
Väärinkäytökseen tai epäeettiseen toimintaan kohdistuvan epäilyn ilmoittaminen (Whistleblowing)	Yksikön työntekijät, asiakkaat ja sidosryhmät	Whistleblowing Centre	Esperin Whistleblow-tiimi, Aluepäällikkö, Työhyvinvointipäällikkö
Selvityspyynnöt	Hyvinvointialue, AVI, Valvira	Laatuportti	Yksikön vastuuhenkilö

---

Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit

Sisäinen auditoija,  
ulkoisen auditoija

Laatuportti

Yksikön  
vastuuhenkilö

---

## 5.2. Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet

---

Kirjaamme kaikki havaitut poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet Laatuportti-järjestelmään. Kirjaaminen tehdään viipymättä tapahtuman jälkeen ja poikkeaman raportoi sen havainnoinut työntekijä. Poikkeama voi olla mikä tahansa tuotteisiin, toimintatapoihin, -järjestelmiin ja -ympäristöön liittyvä suunnitellusta tai sovitusta poikkeava tapahtuma, joka voi johtaa vaaratapahtumaan. Poikkeamat voivat liittyä esimerkiksi asiakasturvallisuuteen, työturvallisuuteen ja -suojaan, tietoturvaan ja -suojaan, palo- ja toimitila-, tai ympäristöturvallisuuteen.

Käsitlemme yksikön poikkeamat tiimipalaverissa yksikön vastuuhenkilön tai tiimivastaavan johdolla. Poikkeamat käsitellään mahdollisimman pian ja vähintään kahden kuukauden sisällä. Poikkeaman osalta käymme läpi, mitä tapahtui ja miksi. Arvioimme poikkeamien juurisyytä. Samalla sovimme tapahtuman kokonaisriskin perusteella, mitä korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä tapaukseen liittyen tehdään. Käytämme poikkeamailmoituksia asiakasturvallisuuden ja toiminnan kehittämiseen yksikkö- ja konsernitasolla. Seuraamme poikkeamien ajantasaisuutta yksikön viikkoraportilla.

---

## 5.3. Vakavat poikkeamat

---

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

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

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

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

## 5.4. Toimintaympäristön riskit

---

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

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

Toimintaympäristön riskikartoitus on päivitetty: 31.5.2023

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

---

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

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

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

## 5.6. Työn vaarojen ja riskien arviointi (STM)

---

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

Yksikön vastuuhenkilö vastaa siitä, että riskiarviointi on yksikössä tehty, mutta riskiarviointi tehdään yhdessä koko työyhteisön kanssa huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän edustuksensa työskentelyssä. Esperin työsuojeluvaltuutetut ja työsuojelupäälliköt ovat tarvittaessa tukena riskiarvioinnin laadinnassa. Riskiarvioinnissa arvioidaan hallintajärjestelmät ja toimintatavat sekä fyysiset, kemialliset, biologiset vaaratekijät, tapaturman vaarat, fyysinen kuormittuminen ja psykososiaaliset kuormitustekijät. Lisäksi arvioimme erikseen biologisia riskejä aluehallintoviraston suositusten mukaisesti.

Riskinarviointi tallennetaan sähköiseen muotoon Laatuportti-järjestelmään, josta se on helposti muokattavissa aina tarpeen mukaan. Työn vaarojen ja riskien arviointi päivitetään kerran vuodessa, jotta

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

STM:n työn vaarojen ja riskien arviointi on tehty 14.9.2022

Tämä päivitetty lokakuussa 2023.

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

---

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

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

## 5.8. Valmiussuunnitelma

---

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

Esperin valmiussuunnitelma on päivitetty 3.10.2022.

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

Yksikön Toimintokortit on päivitetty: 27.12.2022

## 5.9. Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit

---

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

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

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

Sisäinen auditointi on tehty: 25.5.2023

Ulkoinen auditointi on tehty: 9.6.2020

## 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 sosiaalihuoltoa toteutettaessa.”**

### 6.1. Toimintakyvyn ja avuntarpeen arviointi

---

Hyvinvointialueen vastuuhenkilö kartoittaa asiakkaan palvelutarpeen.

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

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

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

Ensimmäinen toimintakykyarvio tehdään kuukauden (1 kk) sisällä asiakkaan muutosta. Seuranta-arviointi tehdään joko kerran vuodessa (FIM-toimintakykymittari) tai kuuden kuukauden (RAI-arviointi) välein tai asiakkaan voinnin oleellisesti muuttuessa. Asiakkaalle kerrotaan arvioinnista. Asiakkaan nimetty omaohjaaja vastaa toimintakykyarvioinnin laatimisesta. Arviointien ajantasaisuutta seurataan viikoittain viikkoraportilla.

Yksikössämme on käytössä FIM –toimintakykymittari

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

### 6.2. Palvelun toteuttamissuunnitelma

---

Palvelun toteuttamissuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Toteuttamissuunnitelman lähtökohtana on asiakkaan toiveet, tavoitteet ja tuen tarpeen toteuttaminen. Palvelun toteuttamissuunnitelma on tärkeä työväline, jolla varmistamme, että asiakkaan omat toiveet ja tavoitteet tulevat näkyväksi. Asiakkaan nimetty omaohjaaja vastaa palvelun toteuttamissuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä yhdessä asiakkaan kanssa. Omaohjaaja varmistaa, että toteuttamissuunnitelma on

ajantasainen ja päivitetty vähintään 6 kk:n välein. Halutessaan asiakkaalla on mahdollisuus pyytää itselleen tärkeitä henkilöitä mukaan toteuttamissuunnitelman laatimiseen.

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

Pappilankodissa varmistamme asiakkaan osallisuuden toteuttamissuunnitelman teossa käyttäen seuraavia tapoja: Käymme asiakkaan kanssa päivittäisiä keskusteluja hänen elämäänsä liittyen. Käytämme selkokieltä ja kuvakkeita. Mukautamme vuorovaikutustilanteita asukkaan toimintakyvyn mukaisesti. Selvitämme asiakkaan toiveita ja tarpeita havainnoimalla asiakkaan arkea. Hyödynnämme omaisilta, läheisiltä ja tukiverkostolta saamaamme tietoa asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin liittyen. Perehdymme ja osoitamme mielenkiintoa asiakkaan elämänsä historiaan ja persoonaan. Käytämme voimauttavan vuorovaikutuksen keinoja ja rohkaisemme asiakasta ilmaisemaan itseään hänen omalla tavallaan. Vietämme asiakkaiden kanssa henkilökohtaisen yhdessä olon mukaisia Hyp-hetkiä. Hyödynnämme työssämme monipuolisesti Kehitysvammaliiton materiaalia, kuten Minun suunnitelmani-kansio, YKS-toimintamenetelmä, Papunetin ja Vernerin materiaalit työn avuksi.

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

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

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

Palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan yhdessä asiakkaan kanssa sovittuja tavoitteita. Tavoitteiden toteutumista seurataan arjessa osana päivittäistä kirjaamista ja niiden toteutumista arvioidaan aina palvelun toteuttamissuunnitelman päivittämisen yhteydessä.

### 6.3. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

---

Itsemääräämisoikeus tarkoittaa jokaisen ihmisen oikeutta määrätä omasta elämästään ja tehdä valintoja. Asiakkaan ikä, sairaudet tai toimintakyky eivät poista tai vähennä ihmisen itsemääräämisoikeutta. Hoidamme asiakasta yhteisymmärryksessä hänen kanssaan ja kunnioitamme hänen itsemääräämisoikeuttaan. Vahvistamme asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja siihen liittyviä asioita, kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään.



Tuemme, vahvistamme ja ylläpidämme asiakkaidemme itsemääräämisoikeutta seuraavilla toimintatavoilla:

- Mahdollistamme asiakkaalle osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, esimerkiksi osallistumalla omaan toimintakykyarviointiin ja palvelun toteuttamissuunnitelman laatimiseen.
- Selvitämme asiakkaalle mieluisat ja tärkeät asiat sekä tavat ja tottumukset. Selvitämme näitä asioita kysymällä asiakkaalla itseltään. Tarvittaessa pyrimme selvittämään asiakkaan omia toiveita ja mieltymyksiä hänen läheisiltään, jos hänellä on vaikeuksia itse ilmaista toiveitaan.
- Tuemme asiakasta päivittäisissä päätöksissä ja tarjoamme hänelle vaihtoehtoja. Päivittäiset päätökset voivat liittyä esimerkiksi päivärytmiin, pukeutumiseen, ruokailuun, ulkoiluun, harrastuksiin ja vierailijoihin.
- Vahvistamme asiakkaan kommunikaatiota, esimerkiksi selvittämällä mahdolliset kommunikaatio-ongelmat ja käyttämällä asiakkaalle sopivia kommunikaation menetelmiä. Yksikössämme käytetään seuraavia kommunikaation apuvälineitä: Selkokieli, kuvakkeet, kommunikaatiokansio, puhelimen sovellukset, kirjoittaminen, sosiaaliset tarinat. Osalla asiakkaistamme on puhetulkkioikeus käytettävissään esim.asioidessaan talon ulkopuolella tai palaverissa.

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

Toteutamme yksikössämme yksilöllisen elämänsuunnittelun toimintamallia ja se näkyy toiminnassamme seuraavissa asioissa: Huomioimme työssämme päivittäiset kalenterimerkinnot, jos asiakkailla on menoja esim. kuntoutukseen, hammaslääkäriin, fysioterapiaan, laboratorioon, kehitysvammapoliklinikalle, tms., tai he tarvitsevat apuvälinepalveluita. Varaamme asiakkaille taksikuljetuksia Sote-välityskeskukseen kautta. Huolehdimme siitä, että asiakas ehtii valmistautua kuntoutukseen ja autamme hänet Kelan kuljetuspalvelun taksiin, joka vie hänet sinne. Tarvittaessa ohjaajamme on käynnillä mukana avustamassa. Huolehdimme, että lääkärin fysioterapian lähetteet ja Kelan lääkinnällisen kuntoutuksen hakemukset ovat voimassa niillä, joilla niihin on oikeus. Kalenteroimme fysioterapeutin antamat terapia-ajat. Kirjaamme fysioterapeutin terveiset kuntoutuksen edistymisestä sähköiseen asiakastietojärjestelmäämme; DomaCareen. Kannustamme, ohjaamme ja avustamme asiakasta jumppaamaan fysioterapeutin laatiman henkilökohtaisen ohjelman mukaan. Kerromme asiakkaalle, miksi on tärkeää käyttää apuvälineitä tai esim. polvitukea. Autamme asiakasta apuvälineen käytössä. Fysioterapeutti on suunnitellut kuntovihkoihin kuvien kera kullekin asiakkaalle yksilölliset jumppaohjeet, jotta päivätoiminnan ohjaajat osaavat ohjata asiakkaita niitä tekemään säännöllisesti viikkotasolla. Motivoimme ja kannustamme asiakasta osallistumaan päivä- ja työtoimintaan, yhteiskunnan palveluiden käyttöön sekä vapaa-ajan aktiviteetteihin. Olemme yhteyksissä asiakkaidemme päivä- tai työtyötoimintaan, jos asiakas on menossa esim. hammaslääkäriin tai kuntoutukseen työpäivän aikana. Tilaamme asiakkaalle puhetulkin esim. kerhoon tai jääkiekkopeliin. Tilaamme myös taksikuljetuksen Sote-välityskeskukseen kautta, jonka yhteydessä mainitsemme erityistarpeet/huomioid, esim., että asiakas saapuu ilman saattajaa pyörätuolilla tai rollaattorilla ja että puhetulkki on vastassa. Kysymme halukkuutta lähteä mukaan vakioharrastuksiin; ystäväntuvalle, opintopiiriin, ilmaisutaidonkerhoon, kaverikerhoon, keilaamaan, sählypeliin taikka uintivuorolle Kangasvuokkoon. Mahdollistamme osallistumisen menoihin. Huolehdimme osallistumismaksut, käyttörahat mukaan, taksikuljetukset, harrastusvälineet. Asiakkaat, jotka lähtevät asioimaan itsenäisesti, ohjaamme toimimaan oikealla tavalla. Asiointia harjoitellaan ensin ohjaajan kanssa yhdessä tarvittava määrä. Kerromme mihin pitää mennä ja monen aikaan voi lähteä. Kysymme asiakkaalta, kuinka käynti onnistui. Selvitämme, haluaako asiakas, että tieto kirjataan DomaCareen

(osallistava kirjaaminen asiakastyössä). Joillakin asiakkailla on käytettävissään henkilökohtainen avustaja, joka mahdollistaa esim. kasvo- ja jalkahoidoissa käynnit, kampaamossa käynnit sekä yksilöllisiin harrastuksiin osallistumiset. Osalla on aktiivisia omaisia, piristäjiä tai ystäviä, jotka lähtevät mielellään asiakkaan kanssa esim. elokuviin, kaupoille, tms. Pappilankodissa kannustamme ja mahdollistamme asiakkaille heidän osallistumisensa yhteiskunnan ja yhteisöjen palveluihin ja tapahtumiin. Ohjaamme asiakkaan käymään sunnuntaina kirkossa asiakastoverin kanssa, jos asiakas kokee sen tärkeäksi. Tuemme asiakkaan vakaumuksen esteettömyyttä mahdollistamalla esim. kirkossa/tapahtumissa käynnit myös tuetusti. Osoitamme kiinnostusta asiakkaan pyrkimykseen kehittyä taidoissaan. Ehdotamme asiakkaille tapahtumia, joihin he voisivat osallistua. Esim. Teatteri, elokuvat, konsertit, jääkiekkopelit, ym. Suunnittelemme ja toteutamme asiakkaan kanssa hänen toiveiden ja tarpeiden mukaisesti kauppa-asiointit. Toimintakyvyn salliessa, asiakkaat harjoittelevat itsenäistä rahan käyttöä ja tuemme heitä siinä. Isompiin menoihin ja yllättäviin kustannuksiin liittyen olemme edunvalvojan yhteydessä. Kysymme asiakkailta mitä he haluaisivat tehdä ja milloin. Suunnittelemme arkea asiakaslähtöisesti. Huomioimme asiakkaiden kyvyt ja mielenkiinnon kohteet. Huomioimme myös asiakkaiden jaksamisen, motivaation, heidän psyykkisen tilansa ja yleisen terveydentilan toimintaa ja virikkeitä suunniteltaessa. Suunnittelemme ja ohjaamme yksilö- ja ryhmävirikkeitä sekä työtehtäviä. Huomioimme asiakkaiden väliset henkilökemiat, eli kuka tekee mieluummin asioita yksin ja toisaalta ketkä haluavat mielellään työskennellä yhdessä. Tunnistamme asiakkaissa kehitysvammaisuuteen liittyviä erityispiirteitä. Tiedämme kuinka kehitysvammaisuus vaikuttaa yksilöllisesti asiakkaiden toimintakykyyn. Käytämme FIM-toimintakykymittaria, jonka avulla seuraamme asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuvia muutoksia. Huomioimme työssämme tietoa esim. autismin kirjosta, CP-vammaisuudesta ja Downin oireyhtymästä, tms.

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

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

Mikäli joudumme harkitsemaan rajoitustoimenpiteiden käyttöä, noudatamme lakien määäämiä velvoitteita arvioida rajoittamistoimenpiteen käyttöönottoa sekä asiakkaan rajoittamiseen liittyviä yleisiä ja erityisiä edellytyksiä. Rajoittamistoimenpiteiden tarkastelussa ja arvioinnissa on kanssamme monialainen asiantuntijaryhmä, joka koostuu laillistetusta lääkäristä, psykologista ja sosiaalityöntekijästä. Asiantuntijaryhmä ei tee päätöksiä, eikä osallistu asiakkaiden hoidon ja huolenpidon toimeenpanoon, vaan he auttavat meitä tiedon avulla toimimaan siten, että käytämme rajoittamistoimia vain välttämättömissä tilanteissa.

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

Mikäli yksikössä tehdään rajoitustoimenpidepäätöksiä tai –ratkaisuja, tehdyt päätökset ja ratkaisut kirjataan asiakastietojärjestelmään lain edellyttämällä tavalla. Tehdyt ratkaisut ja päätökset välitetään tiedoksi asiakkaan lisäksi hänen edustajalleen, hänen palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen

osallistuvalla omaisella tai edunvalvojalla ja omatyöntekijälleen. Toteutetuista rajoitustoimenpiteistä toimitamme kuukausittaisen raportin asiakkaan edustajille ja omatyöntekijälle/sosiaalityöntekijälle. Itse asiakkaan kanssa keskustelemme tehdystä rajoittamisesta välittömästi rajoittamisen jälkeen tai heti, kun asiakas on siinä tilassa, että hän kykenee ymmärtämään asian.

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

: Pappilankodissa ei ole käytössä rajoittavia välineitä.

## 6.4. Osallisuus

---

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

### 6.4.1. Asukaskokoukset

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

Järjestämme asukaskokouksia seuraavalla tavalla: Asukaskokous järjestetään 1 x viikko, sunnuntaisin.

### 6.4.2. Läheistenillat

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

Pappilankodissa järjestämme perinteiset ja odotetut, ohjelmalliset kesä- ja joulujuhlat omaisille, läheisille ja yhteistykumppaneille. Juhliin olemme valmistelleet musiikkiesityksiä, näytelmiä ja kuvaelmia asiakkaidemme kanssa. Harjoitukset aloitamme jo hyvissä ajoin sekä lavasteiden tekemisen.

### 6.4.3. Laatufoorumi

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

## 6.5. Palautteet

---

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

### 6.5.1. Palautekanavamme ovat:

#### Asiakastyytyväisyyskysely

Toteutamme kaksi kertaa vuodessa asiakastyytyväisyyskyselyn Roidu-sovelluksen avulla. Kyselyyn on mahdollista vastata yksikössä olevalla mobiililaitteella ja vastaaminen on mahdollista joko asiakkaan itsensä toimesta, läheisen tai työntekijän avustamana. Kyselyn tulokset löytyvät reaaliaikaisesti Roidu-portaalista. Lisäksi yksikön verkkosivuille lisätään vastausten keskiarvo.

Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn tulos ja vastaajamäärä: Vastauksien perusteella asiakkaat ovat edelleen erittäin tyytyväisiä kaikkiin palveluihin ja asumiseensa Pappilankodissa (N=14). Asukkaat mainitsivat mm., että: ”On kiva asua täällä. On kiva olla myös päivätoiminnassa. Täällä on mukavia kavereita ja ohjaajat on mukavia”.

#### Läheistyytyväisyyskysely

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

Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn tulos ja vastaajamäärä: QR koodin välityksellä saatiin 4 läheispalautetta. Vastaajat olivat todella tyytyväinen omaisensa hoitoon ja asumiseen Pappilankodissa.

#### Henkilöstötyytyväisyyskysely

Kerran vuodessa toteutamme myös henkilöstön tyytyväisyyskyselyn Roidu-sovelluksen avulla. Nopeampia pulssikyselyjä teetämme tämän lisäksi kahdesti vuodessa. Viimeisimmän henkilöstötyytyväisyyskyselyn tulokset saatiin tammikuussa 2024. Tulokset olivat totuttuun tapaan erinomaiset. Esihenkilötyötä kysyttäessä Roidu-sovelluksessa esiintyi järjestelmävirhe, eivätkä työntekijöiden antamat arviot rekisteröityneet tuloksiin, joten tämän osion arvio ei valitettavasti ole tällä kertaa käytössä. Asteikolla 1-5 työntekijät arvioivat eri osa-alueet (keskiarvot alla suluisissa pääotsikon perässä); N=13, eli kaikki työntekijät vastasivat.

Minun työni ja työskentelytapani (4,52)

Työyhteisöni (4,43)

Työnantajani (4,27)

Minulla olisi turvallinen olo, jos olisin yksikössäni asiakkaana tai potilaana (4,31)

Suosittelisitko meitä työnantajana? Asteikolla 1-10 (8,46)

Em. tulosten lisäksi Pappilankodin työntekijöillä on tapana kirjoittaa mielipiteitä avoimiin kysymyksiin.

**Avoimiin kysymyksiin; missä onnistuimme,** henkilöstö kirjoitti mm; ”Onnistuimme antamaan asukkaille laadukkaan arjen ja hienoja kokemuksia. Paransimme yhteishenkeä entisestään ja työntekijät kokivat, että heillä on hyvät työkaverit. Tuotimme asukkaiden kanssa upeaa taidetta, mahtavia retkiä ja juhlia sekä suurenmoiset kesä- ja joulujuhlat. Joulukuvaelmakiertue oli menestys (3 esitystä Lappeen srk kirkoissa, sekä omassa joulujuhlassamme). Upea yhteishenki koko vuoden”. Tulokset ovat samassa linjassa konsernin tavoitteiden kanssa, joita ovat Suomen onnellisimmat asukkaat ja parhaat työkaverit.

### **Kirjallinen ja suullinen palaute**

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

### **Hyvinvointialueen palaute**

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

### **Muistutukset**

Jos asiakas on tyytymätön palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun, hän voi tehdä muistutuksen. Yksikön vastuhenkilö vastaa muistutuksista, kanteluista ja muista valvontapäätöksistä ja varmistaa niistä tiedottamisen yhdessä aluepäällikön kanssa. Varmistamme, että muistutuksen antaja saa kirjallisen vastineen yksikön vastuhenkilöltä. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on kaksi viikkoa. Tarkemmat ohjeet löytyvät Esperin intranetistä. Käymme yhdessä työntekijöiden kanssa läpi yksikön toimintaa koskevat muistutukset tiimipalaverissa ja laadimme niitä varten korjaavat toimenpiteet, jotka kirjaamme palaverimuistioihin ja seuraamme niiden toteutumista. Jos asiakas ei ole tyytyväinen vastaukseen, hän voi tehdä kantelun aluehallintovirastolle.

Muistutusten vastaanottaja Anita Kononen <a href="mailto:anita.kononen@esperi.fi">anita.kononen@esperi.fi</a> p.046 923 0691	Sosiaaliasiahenkilö (ent. sosiaali- asiamies) yhteystiedot ja hänen tarjoamat palvelut:	Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot ja palvelut
---	---	--

<a href="mailto:kirjaamo@esperi.fi">kirjaamo@esperi.fi</a>	Heli Tiusanen, Laserkatu 6 E 4 53850 Lappeenranta	p.0951101200
--	--	--------------

## **7. Palvelun sisällön omavalvonta**

### **7.1. Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva aktiivinen arki**

Toimimme siten, että asiakkaamme voivat elää omannäköistä, onnellista ja turvallista elämää. Selvitämme, mikä on asiakkaillemme tärkeää ja mahdollistamme hyvinvointiin liittyvät merkitykselliset asiat. Huomioimme yksilöllisesti asiakkaille iloa tuottavat asiat ja kirjaamme ne asiakkaiden palvelun

toteuttamissuunnitelmaan. Seuraamme viikkotasolla aktiviteettien toteutumista. Asiakkaat ulkoilevat toiveidensa ja tarpeidensa mukaisesti.

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

Pappilankoti tekee verkostoyhteistyötä monien lähialueen toimijoiden kanssa. Vuonna 2024 korostuu yhteistyö Joutsenon opiston kanssa. Pappilankoti haki Suomen kulttuurirahaston apurahaa teemalla ”Taidetta kaikille”. Tällä kertaa emme saaneet kulttuurirahaston apurahaa. Sen sijaan haimme ja saimme apurahaa Kehitysvammaisten tukiliitosta (600e). Apurahojen käyttökohteena on yhteistyössä Joutsenon opiston kanssa järjestetty yhteiskurssi asukkaille. Kurssin aiheena ovat kestävä kehitys ja kulttuurisosiaalinen vuorovaikutus. Kurssi toteutuu keramiikkakurssina Joutsenon opistolla maaliskuussa 2024.

Yksikössämme vierailee säännöllisesti: fysioterapeutit, kampaaja, jalkahoitaja, seurakunnan edustajat, piristäjät, omaiset, ystävät, läheisverkostot, Joutsenon kehitysvammaisten tukiyhdistyksen jäsenet, kaverikoirat, kehitysvammaopoliinikan asiantuntijat ja lääkärit, Martat, Sampo-oppilaitoksen sosiaali- ja terveydenhuoltoalan opettajat ja opiskelijat, työkokeilijat, erilaiset ryhmät tutustumiskäynneillä.

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

Yksikkömme aktiivista arkea voi seurata: Internetissä Pappilankodin kotisivuilta Kodin kuulumiset, Facebook ja Instagram. Rohkaisisin läheisiä tilaamaan myös meidän ulkoiset uutiskirjeet. Uutiskirjeen voi tilata täältä: <https://www.esperi.fi/tietoa-meista/tilaa-utiskirje>

## 7.2. Terveiden- 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 sairaanhoito on järjestetty yksikössämme: Omalääkärin säännölliset yksikkökäynnit sekä tarvittaessa puhelinkonsultaatiot. Tähän lisäksi käytössä Ekhva:n terveydenhuoltopalvelut. Havainnoimme asiakkaan yleistä terveydentilaa. Tulkitsemme myös käytöstä, eleitä tai ilmeitä, joista voi huomata esim. kivut tai huonon olon. Seuraamme asiakkaan vatsantoimintaa ja kirjaamme tämän DomaCareen. Huomioimme asiakkaan ihon kunnon ja toteutamme asentohoitoa. Ehkäisemme painehaavojen syntyä käyttämällä tukityynyjä asentohoitoja toteuttaessamme, sekä myös rasvaamalla ihoa. Huolehdimme asiakkaiden riittävästä ravinnon- ja nesteen saannista. Monet eivät kykene tunnistamaan tai ilmaisemaan janoaan. Syötämme asiakkaat, jotka eivät itse kykene ruokailemaan. Huolehdimme ruoan oikeanlaisesta koostumuksesta. Käytämme työssämme apuvälineitä esim. henkilönostinta asiakasta siirrettäessä.

Kaikilla asiakkaila on oikeus kunnan perusterveydenhuollon, sairaanhoidon ja kotisairaanhoidon sekä erikoissairaanhoidon palveluihin. Asumispalveluiden piirissä olevien asiakkaiden terveydenhuollosta on vastannut 11/2017 lähtien Eksoten kilpailutuksen voittanut Terveystalo, josta hoitokodille on nimetty omalääkäri. Palvelua Terveystalon toimesta tuotetaan arkipäivinä maanantaista perjantaihin klo 8-18 välisenä aikana. Palvelukotien asiakkaiden perusterveydenhuolto ja pitkäaikaissairauksien seuranta hoituvat nykyisin Terveystalon omalääkäriin seurannassa, jonka kautta asiakas ohjautuu tarvittaessa erikoissairaanhoidon tai erityishuollon palveluiden piiriin. Yhteydenpito omalääkäriin kanssa tapahtuu puhelinkierrojen muodossa joka toinen viikko tai tarvittaessa useammin. Fyysisesti lääkäri on käynyt yksikössä 2- 3 kk välein.

Lääkäripalveluihin olemme olleet erittäin tyytyväisiä. Päivystysluontoiset sairaustapaukset hoituvat Ekhvan omana toimintana päivystyksen konsultaatiopuhelimen p.116 117 kautta arvioituna tai hätätilanteissa soitto aina 112. Tästä toimintaohjeet toimistossa sijaisillekin tiedoksi. Gynekologin, ihotautilin-, silmä-, hammas- tms. erikoislääkäriin palveluja käytetään tarpeen mukaan.

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

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

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

Suoritamme normaaleja toimenpiteitä, kuten lääkejakelu, verenpaineen ja verensokerin mittaukset sekä 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 Tuvallinen lääkehoito -oppaan mukainen. Lääkehoitosuunnitelmassa linjataan lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Yksikön lääkehoidon riskit ja suojauskeinot on kuvattu lääkehoitosuunnitelmassa.

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

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 14.6.2023. Uusi päivitys tulossa helmi-maaliskuussa 2024.

Yksikön vastuhenkilö ja sairaanhoitaja vastaavat yhdessä yksikön työntekijöiden kanssa lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta. Lääkehoitosuunnitelmaan tutustuminen kuuluu jokaisen työntekijän perehdytysohjelmaan. Lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on aina tarvittava perehdytys ja voimassa oleva lääkelupa.

Lääkäri vastaa asiakkaiden lääkemääräyksistä.

Yksikön lääkehoitoon liittyvät erityispiirteet: Insuliinihoitoinen diabetes: 1-tyyppin diabeetikoilla noudatetaan tarkkaa hiilihydraattirajoitteista ruokavaliota. Verensokerin mittaukset ja pitkä- ja lyhytvaikutteisten insuliinien pistokset tietyin kellon ajoin ja aterioiden yhteydessä tarkasti annettujen ohjeiden mukaan. Ihon hyvä perushoito ja rasvaukset, säännölliset jalkahoidot. Säännölliset verikokeet. Epilepsia: Epilepsialääkitys ja kohtausten ohjeen mukainen hoito. Säännölliset verikokeet. Verenpainetauti: Verenpainelääkitys, Verenpainekontrollit ja verikokeet säännöllisesti. Kehitysvammapoliklinikan moniammatillista asiantuntemusta hyödynnetään säännöllisesti ja asiakaspalavereja järjestetään niin kehitysvammapoliklinikalla kuin omassa yksikössämme. Yhteistyö on sujuvaa ja tiivistä. Pappilankodin toimintayksiköissä ei toteuteta (laitosmaista) terveyden- ja sairaanhoitoa, koska kyseessä on avohuollossa toteutettavaa kuntoutus- ja hoivapalvelua. Palvelukodit ovat ympärivuorokautisesti valvottuja ja näin ollen asukkaiden terveydentilan seuranta on jatkuvaa. Yksiköissä työskentelevät työntekijät ovat sosiaali- ja terveydenhuollon alalle koulutettuja henkilöitä, joten heillä on ammatillinen osaaminen toimia yrityksessä laaditun lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Lääkärin määräämät verikokeet otetaan paikallisen hyvinvointiaseman laboratoriossa. Vastaukset ei kiireellisistä tuloksista kertoo omalääkärimme.

## 7.4. Ravitseminen



Hyvä ravitseminen on yhteydessä toimintakykyyn ja elämänlaatuun. Huomioimme asiakkaiden ruokailun suunnittelussa ja toteutuksessa toiveiden lisäksi erityisruokavaliot sekä yksilölliset tarpeet. Yksikössämme tarjoillaan ravitsemus- ja ruokailusuositusten mukaisia, monipuolisia ja maukkaita aterioita, erityisryhmät sekä niiden yksilölliset ravitsemukselliset erityistarpeet huomioiden. (esimerkiksi hienonnettu/soseutettu ruoka, sakeutettu tai rikastettu ruoka, hiilihydraattirajoitteinen ruokavaliot).

### Yhteiset ateriamme ovat:

Aamupala	klo: 7.00 alkaen
Lounas	klo: 11:00
Illtapäiväkahvi	klo: 14:00
Päivällinen	klo: 16:00
Illtapala	klo: 20:00



Click or tap here to enter text.

Lisäksi tarjoamme asiakkaille yö- ja välipalaa yksilölliset tarpeet huomioiden.

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

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

Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty: 12.1.2024

## 7.5. Suun terveys

---

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

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

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

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

## 7.6. Saattohoito

---

Saattohoitoon kuuluu asiakkaan toiveiden huomioon ottaminen, mahdollisimman hyvä oireiden hoito, lähestyvään kuolemaan valmistaminen sekä asiakkaan läheisten huomioiminen ja tukeminen. Kärsimyksen lievitys on saattohoidon päämäärä.

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

Yksikössä on nimetty ja koulutettu saattohoitovastaava, jonka tehtävänä on perehdyttää yksikön työntekijöitä sekä kehittää yksikön saattohoitoa yhdessä vastuuhenkilön ja muiden työntekijöiden kanssa. Esperin saattohoitovastaavat tapaavat kaksi kertaa vuodessa.

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

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

## 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.

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

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

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

## 7.8. Puhtaanapito

---

Puhtaanapito sisältää siivouksen ja pyykkihuollon.

Yksikön puhtaanapidosta vastaa pääosin ulkoinen palveluntuottaja Esperin laatiman palvelukuvauksen mukaisesti. Palvelukuvauksessa on määriteltäviä siivottavat tilat sekä puhtaanapidon taajuus. Puhtaanapitoa täydennetään lisäksi Esperin oman siivoussuunnitelman mukaisesti. Yksikön henkilökunnan vastatessa siivouksesta, noudatetaan yksikössä Esperin laatimaa siivoussuunnitelmaa. Siivoussuunnitelmat sekä puhtaanapidon ohjeistukset löytyvät Esperin intranetistä.

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

Puhtaanapidon ohjeistukset ovat osa työntekijöiden perehdytystä.

Siivous on järjestetty seuraavasti: Pappilankodissa on ajantasainen siivoussuunnitelma, sekä ohjeet toteutettavasta pyykkihuollosta. Ylläpitosiivousta tehdään kodissa päivittäin. Yksikköön on kesäkuussa 2020 palkattu oma monipalvelutyöntekijä, joka huolehtii arkipäivisin kokonaisvaltaisesti kaikesta siivouksesta liittyvästä; viikkosiivouksista, harvemmin tehtävistä suursiivous- ja puhdistustöistä sekä liinavaatehuollosta. Korona-aikaan hygieniapyyhinnät tavallisimmille kosketus-/tartuntapinnoille toteutuivat 2xvrk (iltapäivällä ja yöllä). Päivällä monipalvelutyöntekijän toimesta, yöllä yöhoitajan

toimesta. Keväällä 2022 koronatilanteen lievennyttyä kerran vuorokaudessa tehtävät tartuntapintojen hygienyyhinnät on todettu riittäviksi. ja päivittäisvaatepyykki pestään talon koneella.

Pyykkihuolto on järjestetty seuraavasti: Liinavaatehuollosta huolehtii yksikköön palkattu monipalvelutyöntekijä. Päivittäisvaatepyykki pestään talon koneella. Henkilökunnan työvaatteet pestään erillisessä koneessa. Eritepyykkiä varten Pappilankodissa on myös oma erillinen pesukoneensa.

## 7.9. Monialainen yhteistyö

---

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

Teemme yhteistyötä seuraavien tahojen kanssa: Kehitysvammapoliklinikka, Tutkimus- ja kuntoutusyksikkö Tutka, Ekhvan vammaispalvelut, seurakunta, Saimaan ammattiopisto Sampo, LAB-ammattikorkeakoulu, STEP-koulutus, Kansalaisopistot, Joutsenon opisto, Joutsenon kehitysvammaisten tukiyhdistys, Martat, Kehitysvammaliitto, laaja ystävien ja läheisten verkosto, piristäjät ja tukihenkilöt, Kela, vammaisten tulkkauspalvelut, taksivälityskeskus, Fysios, Virike, jalkahoitajat, kaverikerhot, harrasteryhmät.

Yhteistyö ja tiedonkulku järjestyy pääasiassa puhelinkeskusteluihin, asiakasneuvotteluissa tai Team-yhteyksin sekä suojatulla sähköpostilla.

## 8. Asiakasturvallisuus

---

### “Emme tingi turvallisuudesta.”

Toimintaamme ohjaava periaate on “Emme tingi turvallisuudesta”. Asiakasturvallisuus on hyvän ja laadukkaan hoivan perusta. Asiakasturvallisuuteen liittyvät osaavat työntekijät, tilojen ja välineiden asianmukaisuus sekä dokumentoinnin ja tiedonkulun turvallisuus. Edistämme asiakasturvallisuutta riskien arvioinnilla, ehkäisevillä ja korjaavilla toimenpiteillä sekä toiminnan jatkuvalla kehittämisellä. Teemme yhteistyötä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

### 8.1. Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuus selvitys

---

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

Teemme yhteistyötä Esperin määrittelemän turvallisuusalan yrityksen kanssa, joka tekee Esperin yksikön pelastussuunnitelman. Yksikön vastuuhenkilö päivittää sitä vuoden välein tai tarvittaessa toiminnan tai vastuuhenkilön muuttuessa. Poistumisturvallisuus selvityksen uusiin kohteisiin tekee kiinteistötiimi.

Päivityksistä vastaa yksikön vastuhenkilö. Poistumisturvallisuusselvitys päivitetään kolmen vuoden välein tai tarvittaessa.

Pelastussuunnitelma on päivitetty: 28.9.2023

Poistumisharjoitus on tehty: 24.1.2023

Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty: 10.5.2023

Palotarkastus on toteutunut: 16.6.2023

## 8.2. Turvallisuuskoulutukset

---

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

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

Turvallisuuskävely on pidetty: 24.1.2023

Turvallisuuskävely toteutetaan uusien työntekijöiden kanssa perehdytysohjelman mukaisesti.

Alkusammutusharjoitus on järjestetty vuosittain paikallisen palo- ja pelastuslaitoksen toteuttamana

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

Uhka- ja vaaratilannekoulutuksia toteutetaan tarveharkintaisesti ja aina lain edellyttämässä tilanteissa. Yksikön tarve määrittelee koulutuksen laajuuden ja koulutus on mahdollista toteuttaa laajempaan MAPA-koulutuksena tai suppeampana koulutuksena joko sisäisen kouluttajan tai määrittelemämme turvallisuusalan yrityksen toimesta. Tällainen kokopäivän koulutus toteutui Pappilankodissa 15.11.2023.

## 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 yksiköissämme perustuu lakiin lääkinällisistä laitteista. Työntekijällä, joka käyttää lääkinällistä laitetta, on turvallisen käytön vaatima perehdytys. Uudet

työntekijät perehdytetään laitteiden käyttöön osana perehdytysuunnitelmaa. Työntekijän saama perehdytys merkitään Mepco -henkilötietojärjestelmään.

Yksikön vastuuhenkilö vastaa yksikön lääkinällisistä laitteista ja tarvikkeista. Yksikköön on nimetty laitevastaava.

Laitevastaavan tehtäviin kuuluu:

- laiterekisterin ylläpito ja päivittäminen
- laitteiden ja välineiden käytön ohjaus ja tuki yksikön työntekijöille
- käyttöohjeiden saatavuuden varmistaminen
- käyttöohjeiden ajantasaisuudesta huolehtiminen
- laiteperehdytys

Lääkinällisten laitteiden ja tarvikkeiden seurantajärjestelmä eli laiterekisteri sisältää tiedot käytössä ja hallinnassa olevista sekä luovutetuista lääkinällisistä laitteista. Hoivakalusteet ja niiden huollot hankitaan keskitetysti hoivakalusteiden toimittajalta. Hankimme yksikön muut lääkinälliset laitteet ja tarvikkeet Esperin sopimustoimittajalta. Laitteiden toimintakyvyn ja turvallisuuden varmistamiseksi yksikön laitevastaava huolehtii, että laitteet huolletaan valmistajan ohjeiden mukaisesti ja huollon dokumentoidaan laiterekisteriin.

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

## 9. Henkilöstö

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



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

Yksikön vastuuhenkilö on koulutukseltaan: Yhteiskuntatieteiden maisteri (pääaineena sosiaalityö) sekä sairaanhoitaja.

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

Henkilöstömäärä suhteutetaan aina asiakasmäärään ja heidän toimintakykyynsä.

Yksikkömme henkilöstörakenne ja määrä:

sairaanhoitaja	2	hoitoapulainen	0
lähihoitaja	9	virikeohjaaja	0
hoiva-avustaja	0	fysioterapeutti	0

päivätoiminnan ohjaaja 2

monipalvelutyöntekijä 1

Lisäksi yksikössä voi olla alan opiskelijoita työssäoppimisjaksoilla, sekä työkokeilijoita.

Huolehdimme kaikissa tilanteissa, että yksikössä on riittävästi henkilökuntaa.

## 9.2. Sijaisten käytön periaatteet

---

Sijaisia käytetään ennakolla tiedossa oleviin ja äkillisiin poissaoloihin.

Noudattaen sijaisten käytön periaatteita pyrimme täyttämään avoimeksi jääneet vuorot ensisijaisesti omilla keikkalaisillamme avaamalla vuorot sijaiset.fi -järjestelmään tai tiedustelemalla yksikön sijaislistalta sopivia henkilöitä.

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

## 9.3. Henkilöstön rekrytointi

---

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

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

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

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

Lisätyötarpeen syntyessä noudatamme työsopimuslain säännöksiä ja tarjoamme lisätyötä jo työsuhteessa oleville yksikön työntekijöille. Keikkalaisia käytämme vain satunnaisiin lyhytaikaisiin sijaisuuksiin. Rekrytoinnissa noudatamme tietosuoja-asetusta, työelämän 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 velvoitetaan työntekijöitä ylläpitämään ammatillista osaamistaan ja työnantajia mahdollistamaan työntekijöiden täydennyskoulutus.

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

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

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

- Lääkehoito
- Hygieniapassi
- Ensiapu ja hätäensiapu
- Paloturvallisuuskoulutus
- Lääkinnällisten laitteiden käyttöperehdytys

Sekä lisäksi Esko –verkko-oppimisympäristön pakolliset koulutukset:

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

## 9.5. Työhyvinvointi ja työsuojelu

---

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

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

**Työyhteisösopimus** on tiimityön ohjaava sopimus, josta ilmenevät yhteisesti sovitut toimintatavat, jotka mahdollistavat toimivan työyhteisön. Yhteisesti sovittujen pelisääntöjen avulla tiimin jäsenet tietävät, mitä

odotetaan heiltä ja miten toimia eri tilanteissa. Tiimisopimusta päivitetään säännöllisesti, ja jokainen sitoutuu noudattamaan siinä sovittuja asioita omalta osaltaan.

**Työsuojelu.** Esperillä on yksi yhteinen työsuojelutoimikunta. Esperin työsuojelutoimikunta työskentelee aktiivisesti henkilöstön terveyden, hyvinvoinnin, työkyvyn ja turvallisuuden parantamiseksi. Työsuojeluvaltuutettujen alueita on yhteensä kuusi ja kullakin alueella on oma työsuojeluvaltuutettu, joka edustaa alueensa työntekijöitä työsuojelutoimi-kunnassa.

**Varhainen välittäminen ja työkyvyn tuki.** Työkykyjohtamisen tavoitteena on tukea ja ylläpitää jokaisen esperiläisen hyvää työkykyä ja mahdollistaa näin pitkät työurat. Tavoitteenamme on myös ennaltaehkäistä sairauksia 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 kalustavat ja sisustavat huoneensa omilla huonekaluillaan ja esineillään, tarvittaessa avustamme heitä siinä. Omannäköinen huone lisää viihtyisyyttä. Sisustamisessa huomioimme turvallisuustekijät. Asiakkaiden henkilökohtaisia tiloja ei käytetä muuhun tarkoitukseen, vaikka asiakas olisi pitkään poissa. Yhteiset tilat ovat tarkoitettu kaikille asiakkaillemme. Yhteisten tilojen sisustus- ja kalusteratkaisuissa lähtökohtana ovat kodikkuus, turvallisuus ja esteettömyys.

#### **Kuvaus asiakkaan omassa käytössään olevasta tilasta:**

Asukkaalla on käytössään oma huone, jonka hän sisustaa tai autetaan sisustamaan mieleisekseen. Osassa huoneita on oma wc ja suihkutilat.

#### **Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista:**

Pappilankodissa on asukkaiden yhteisessä käytössä viihtyisiä ja esteetön olohuone ja ruokailutila. Pappilankodissa on tämän lisäksi ahkerassa käytössä oleva aistihuone. Kodissamme on keittiö, jossa asukkaat toimintakykynsä mukaan osallistuvat ruoanlaittoon ja keittiöaskareisiin. Asukkaat voivat halutessaan sauna- ja kylpyhuonetiloissa.



### Kuvaus piha-alueesta:

---

Pappilankoti sijaitsee rauhallisella taajama-alueella, jossa on laaja, vihreä piha-alue, joka rajoittuu puisoalueeseen. Pihapiiri mahdollistaa monenlaisen toiminnan. Pappilankodissa vietetään aikaa pihan lisäksi viihtyisillä ulkoterasseilla niin kodin kuin päivätoimintatuvan puolellakin. Päivätoimintatupa sijaitsee omassa pihapiirissämme. Pihapiirimme on viihtyisä ja siellä viljellään ja kasvatetaan monia hyötykasveja. Pihasta löytyy myös pieni kanala, jossa meillä on kesäkanoja. Pihapiirissä sijaitseva grillikota on myös käytössä ympäri vuoden.

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

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

## 10.2. Teknologiset ratkaisut

---

Yksikössämme on käytössä seuraavia teknologisia ratkaisuja turvallisuuden lisäämiseksi:

Securitas Oy, turvahälytin, turvasoitot vartiointiliikkeeseen yöaikaan sovitusti, kulunvalvontajärjestelmä Alarm Control.

Perehdytämme työntekijän yksikön turva- ja kutsulaitteiden käyttöön.

Yksikön vastuhenkilö vastaa yksikön turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta.

Laitetoimittaja ja yhteystiedot:

Securitas Oy, PL 93, 00521 Helsinki p.020 4911

Varmistamme turva- ja kutsulaitteiden toimivuuden seuraavilla tavoilla:

Vartijakutsutestaus 1krt/viikko

## 10.3. Terveysturvallisuuden mukainen toiminta

---

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

Esperille on laadittu terveysturvallisuuden mukainen omavalvontasuunnitelma 12.5.2023.

## 11. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

### 11.1. Asiakastyön kirjaaminen

---

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

Käytössämme on asiakastietojärjestelmä: Doma Care

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. Pääkäyttäjällä on arkistoi asiakkaan tiedot. Asiakas voi osoittaa asiakastietoonsa liittyvät kysymykset osoitteeseen [tietosuoja@esperifi](mailto:tietosuoja@esperifi)

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@esperifi.fi](mailto:tietosuoja@esperifi.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@esperifi.fi](mailto:tietosuoja@esperifi.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 (Poikkeamat, palaute, riskiarvioinnit, laadun vuosikysely, asiakkaan palvelutarve)	Tyytyväiset ja onnelliset asukkaat, omaiset ja läheiset jatkossakin. Vähäiset poikkeamat. Säilytetään arvostettu asema luotettavien ja laadukkaiden ostopalvelujen tarjoajana.	Hyvän imagon ylläpito, tiivis verkostoyhteistyö, tehdään näkyväksi yksikön laatuosaamista, henkilökunnan osaamisen varmistaminen koulutuksilla ja hyvällä perehdytyksellä.	Yksikönpäällikkö, koko henkilökunta
Hyvä elämä (Asiakastyytyväisyys-kysely, poikkeamat, palaute, laadun vuosikysely, asiakkaan palvelutarve)	Tyytyväiset ja onnelliset asukkaat, omaiset ja läheiset. Vähäiset poikkeamat. Hyvät tyytyväisyyskyselyjen palautteet jatkossakin.	Yksilökeskeinen elämänsuunnittelu ja toteutus. Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Henkilöstön ammattitaidon ja asiantuntemuksen hyödyntäminen, toimivat verkostot.	Yksikönpäällikkö, koko henkilökunta
Hyvä työ (Henkilöstötyytyväisyys-kysely, poikkeamat, riskiarvioinnit, laadun vuosikysely)	Saavutetun erinomaisen työilmapiirin ylläpito, jotta olemme jatkossakin arvostettu työnantaja ja yksikkö. Työn ilon ja tekemisen meiningin vahvistumien. Vähäiset poikkeamat ja riskien minimointi.	Onnistunut perehdytysprosessi ja hyvän työilmapiirin ylläpito. Sisäisen yrittäjyyden periaatteiden noudattaminen. Yhteishengen edistäminen, koulutukset, tapahtumat, henkilöstön huomiointi, avoimuus ja arvostus. Kannustus ja positiivinen palaute tehdystä työstä.	Yksikönpäällikkö, koko henkilökunta
Hyvä talous (Asiakaspaiikkamäärä, hankinnat, vuokratyövoima)	Hyvä imago ja laadukas verkostoyhteistyö. Työvoiman saatavuus ja vetovoiman ylläpito. Kustannustehokkuus. Asiakkaiden riittävyys. Haluttu yhteistyökumppani. EKHVA:n kilpailutuksissa pärjääminen jatkossakin.	Hyvän imagon ja verkostoyhteistyön ylläpito. Onnistunut omavalvonta ja säännöllinen laadunseuranta. Onnistunut perehdytysprosessi ja hyvän työilmapiirin ylläpito. Sisäisen yrittäjyyden periaatteiden noudattaminen.	Yksikönpäällikkö, koko henkilökunta

Tavoitteena Suomen onnellisimmat asukkaat.

## 13. Omavalvontasuunnitelman seuranta

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yksikön vastuhenkilö.**

Paikka ja päiväys: **Joutseno 31.1.2024**

Allekirjoitus:



---

**Anita Kononen**