esperi



Esperi Koti Palomäki Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelma

8.12.2025

Sisällysluettelo

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot 4

1.1. Alihankintana ostettujen palveluiden laadun varmistaminen 5

2. Omavalvontasuunnitelma ja sen laatiminen 5

3. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet 6

3.1. Strategia 6
3.2. Toiminta-ajatus 6
3.3. Arvot ja toimintaperiaatteet 7

4. Johtamisjärjestelmä 10

4.1. Tiimipalaveri 10
4.2. Viikkoraportti 11

5. Riskien hallinta 11

5.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja työnjako 12
5.2. Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet 12
5.3. Vakavat poikkeamat 13
5.4. Toimintaympäristön riskit 13
5.5. Työntekijän ilmoitusvelvollisuus (valvontalaki 29 § ja 30 §) 14
5.6. Työn vaarojen ja riskien arviointi 14
5.7. Väärinkäytökseen tai epäeettiseen toimintaan kohdistuvan epäilyn ilmoittaminen (Whistleblowing) 15
5.8. Valmiussuunnitelma 15
5.9. Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit 16

6. Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva 16

6.1. Toimintakyvyn ja avuntarpeen arviointi 16
6.2. Palvelun toteuttamissuunnitelma 17
6.3. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen 18
6.3.1. Esperin asiantuntijaryhmä 20
6.4. Osallisuus 21
6.4.1. Asukaskokoukset 22
6.4.2. Läheisten illat 22
6.4.3. Laatufoorumi 22
6.5. Palautteet 23
6.5.1. Palautekanavamme ovat: 23

7. Palvelun sisällön omavalvonta 25

7.1. Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva aktiivinen arki 25
7.2. Terveyden- ja sairaanhoito 25
7.3. Lääkehoito 26
7.4. Ravitsemus 27
7.5. Suun terveys 28

7.6. Saattohoito ... 29
7.7. Hygieniakäytännöt ... 29
7.8. Puhtaanapito ... 29
7.9. Monialainen yhteistyö ... 30

8. Asiakasturvallisuus ... 31

8.1. Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys ... 31
8.2. Turvallisuuskoulutukset ... 32
8.3. Lääkinnälliset laitteet ja tarvikkeet ... 32

9. Henkilöstö ... 33

9.1. Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys ... 33
9.2. Sijaisten käytön periaatteet ja opiskelijat ... 34
9.3. Rekrytointi ... 35
9.4. Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus ... 35
9.5. Työhyvinvointi ja työsuojelu ... 36

10. Toimitilat ja teknologiset ratkaisut ... 37

10.1. Toimitilat ... 37
10.2. Teknologiset ratkaisut ... 38
10.3. Terveydensuojelulain mukainen toiminta ... 39

11. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen ... 39

11.1. Asiakastyön kirjaaminen ... 39
11.2. Asiakastietojen käsittely ... 40
11.3. Tietosuoja ja tietoturva ... 41

12. Omavalvonnan seuranta ja raportointi ... 42

13. Omavalvontasuunnitelman seuranta ... 42

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palvelun tuottajan perustiedot

Yhtiön nimi	Keski-Suomen Hoivataito Oy	Y-tunnus	2622517-9
Toimintayksikön perustiedot			
Toimintayksikkö		OID-koodi	1.2.246.10.26225179.10.2
Esperi Koti Palomäki		Palveluntuottajan koodi (PALTU)	67577-1
Katuosoite		Postinumero	Postitoimipaikka
Palomäentie 6		42100	Jämsä
Hyvinvointialueen nimi	Keski-Suomen Hyvinvointialue		
Yksikön vastuuhenkilö	Minna Paronen		
Vastuuhenkilön puhelinnumero		044 737 8040	
Vastuuhenkilön sähköpostisoite		minna.paronen@esperi.fi	

Rekisteröidyt sosiaalihuollon palvelut

Palvelumuoto	Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan	Asiakaspaikkamäärä	Rekisteröintipäätöksen ajankohta
Ympärivuorokautinen palveluasuminen	Kehitysvammaiset henkilöt	19	1.2.2016 lupa 8 asiakaspaikalle. Luvan muutos 1.7.2024 19 asiakaspaikalle.
Tuettu asuminen	Kehitysvammaiset henkilöt	5	1.6.2016

Palvelut, joita yksikössä hankitaan alihankintana:	Palveluntuottaja
Puhtaanapitopalvelut	L&T siivous Oy
Kiinteistöhuolto	Jämsän kiinteistöhuolto Oy
Ateriapalvelut	Feelia Oy (jäähdytetyt ateriat)
Muut palvelut	Turvallisuuspalvelut: Securitas IMO asiantuntija palvelut: Pihlajalinna Terveys Oy

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 heidän toimitusketjujensa arvioinneilla varmistamme kumppaneidemme taloudellisen ja muun kyvykkyyden tuottaa laadukkaita ja vastuullisia palveluita Esperin tavoitteiden sekä hankintaperiaatteiden mukaisesti. Edellytämme jokaiselta yhteistyökumppaneiltamme yrityskohtaista laadunhallintaa ja -seurantaa sekä omavalvontaa.

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

2. Omavalvontasuunnitelma ja sen laatiminen

Omavalvontaohjelma ja omavalvontasuunnitelma perustuvat lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta. Tämä suunnitelma noudattaa määräystä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta.

Omavalvontasuunnitelmamme on osa Esperin kaksivuotista omavalvontaohjelmaa (OVO), joka löytyy Esperin verkkosivuilta. Omavalvontaohjelmamme ja omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot sekä niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan neljän kuukauden välein Esperin ulkoisilla verkkosivuilla.

Omavalvontasuunnitelmaamme on kerätty keskeiset toimintaamme ohjaavat periaatteet, joiden toteutumista arvioimme systemaattisesti. Suunnitelma on laadun varmistuksen ja kehittämisen väline. Omavalvontasuunnitelma ohjaa yksikkömme toimintaa ja kertoo, miten asioita teemme.

Omavalvontasuunnitelman laadinnasta vastaa yksikön vastuuhenkilö ja sen tekemiseen osallistuu koko henkilöstö.

Suunnitelmapohjan laadintaan ovat osallistuneet lisäksi laatutiimi, palveluasiantuntijat, HR-tiimi, työhyvinvointipäällikkö, kiinteistötiimi, hankintatiimi, viestintä- ja markkinointitiimi sekä Tietosuojavastaava. Vastuu suunnitelmapohjasta on laatufunktiolla.

Päivitämme omavalvontasuunnitelmaa vähintään vuosittain tai kun toiminnassa tapahtuu muutoksia.

Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, joka löytyy yksikön vastuuhenkilön allekirjoittamana ja PDF-muodossa Esperin intranetin yksikön omasta työtilasta, Esperin

verkkosivuilta sekä yksikön ilmoitustaululta. Tarvittaessa se tallennetaan myös muihin järjestelmiin, esimerkiksi PSOP- tai Palse-järjestelmään.

Yksikön vastuuhenkilö vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta.

Omavalvontaa ohjaavia dokumentteja ovat tämän suunnitelman lisäksi yksikön lääkehoitosuunnitelma, terveydensuojelulain mukainen omavalvontasuunnitelma, valmiussuunnitelma, ruokahuollon omavalvontasuunnitelma, siivoussuunnitelma, hygieniasuunnitelma ja laiteturvallisuussuunnitelma. Näihin voidaan viitata tässä suunnitelmassa. Suunnitelmia säilytetään yksikössä.

3. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

3.1. Strategia

Esperillä on kolme strategista tavoitetta: **hyvä hoiva, hyvä työ ja hyvä talous.** Hyvä hoiva on peruslähtökohta kaikelle toiminnallemme. Haluamme tarjota korkealaatuista hoivaa, joka mahdollistaa asiakkaillemme aktiivisen ja onnellisen elämän. Tämän 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 “Suomen onnellisimmat asukkaat” toteuttamiseksi.



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

Tässä työssä meitä ohjaavat Esperin neljä strategista prioriteettia:

”Meillä on parhaimmat työkaverit”. Se tarkoittaa, että kohtelemme toisiamme tasavertaisesti ja arvostavasti, tuemme toisiamme ja kannamme vastuuta. Koemme monimuotoisuuden voimavarana ja työyhteisöjä vahvistavana tekijänä. Haluamme, että työyhteisömme ovat paikkoja, joissa viihdytään. Panostamme rekrytointiin, perehdyttämiseen, parhaiden käytäntöjen kehittämiseen sekä avoimeen ja osallistavaan keskustelukulttuuriin.

”Meillä on arvostetuimmat esihenkilöt”. Haluamme, että esihenkilötyö Esperillä on antoisaa ja että henkilöstö kokee sen vahvuutena. Esihenkilöitä tuetaan tehtävässään, ja johtajuus on näkyvää, vastuullista ja oikeudenmukaista. Hyvää ilmapiiriä rakennetaan selkeiden pelisääntöjen lisäksi ilolla ja arvostavalla palautteella.

”Olemme asukkaiden ja asiakkaiden ensisijainen valinta”. Saavuttaaksemme tämän, meidän tulee erikoistua ja tuoda toimintaamme uutta osaamista. Tätä kuvaa jokaisella ydinliiketoiminta-alueellamme käyttöönotettava toimintafilosofia eli tapa elää arkea asiakkaittemme kanssa. Suorittamisen sijaan toimimme ajatuksella ja sydämellä.

"Rakennamme edelläkävijyyttä". Arvojemme mukaisesti – toiminnassamme korostuvat rehellisyys, avoimuus, vastuullisuus ja inhimillisyys. Kehitämme toimintaamme ja tuomme rohkeasti esiin epäkohtia, sillä jatkuvan kehittämisen asenne luo edelläkävijyydelle pohjan.

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

3.2. Toiminta-ajatus

Esperi tarjoaa vammaisille henkilöille viihtyisän kodin, jossa heidän tukenaan 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. Palveluiden tavoitteena on tukea asiakkaita löytämään oma tyylinsä ja tapansa elää sekä maksimoida asiakkaiden valintojen vaihtoehdot. Tuemme asiakkaiden vuorovaikutusta ja kommunikaatiota. Käytämme tarvittaessa puhetta tukevia ja korvaavia kommunikointimenetelmiä, kuten viittomia, kuvia ja selkokieltä.

3.3. Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaamme ohjaavat Esperin arvot:

On ilo kohdata sinut.

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

Meillä tämä tarkoittaa:

-Tervehdin työkavereita, asukkaita ja yhteistyötahoja iloisesti ja kohtaan heidät ystävällisesti.

-Olen kiinnostunut asiakkaalle tärkeistä asioista, olen läsnä ja kuuntelen. ”Aina on aikaa vaihtaa muutama sana”.

-Ruokailen yhdessä asiakkaiden kanssa. Yhteinen ruokailuhetki on kiireetön kohtaamisen hetki.

-Kohtaan asiakkaat yksilöllisesti, mutta tasapuolisesti. Jokainen asiakas on yhtä arvokas omana itsenään.

-Asiakkaan kohtaamisissa huomioimme heidän yksilölliset tarpeensa. Tarvittaessa järjestämme säännölliset, suunnitellut keskusteluhetket asukkaan kanssa esim. hänen asunnollaan.

-Järjestämme ja osallistumme asiakkaille järjestettyyn yhteisölliseen toimintaan, kuten ryhmätoimintaan, asukaskokouksiin, juhliin ja retkiin. Ymmärrämme yhteisöllisen toiminnan ja muiden kohtaamisten merkityksen asiakkaille; ne mahdollistavat sosiaalisten ja vuorovaikutustaitojen harjoittelun, vähentävät yksinäisyyden tunnetta, lisäävät elämän mielekkyyttä, vahvistavat tunnetta yhteisöön kuulumisesta ja edistävät asukkaiden välisiä sosiaalisia suhteita.

-Muistamme asukkaita syntymäpäivinä viemällä asukkaalle syntymäpäiväkortin ja syntymäpäivä aamiaisen asuntoon. Järjestämme asukkaalle hänen halutessaan 20-, 30-, 40-, 50-, 60-, 70-, 75-, 80-, 85- jne. vuotisjuhlat ruokasalissa, jolloin talo tarjoaa juhlaherkut ja järjestää pientä juhlaohjelmaa. Asukas voi kutsua juhliin myös haluamansa läheiset.

-Toivotan asukkaan läheiset tervetulleeksi vierailemaan ja yöpymään yksikössämme, asiakkaan kanssa sovitusti.

-Suullinen raportointini ja tekemäni asiakaskirjaukset ovat asiakasta arvostavia.

-Osallistun tiimi- ja yksikkökokouksiin sekä vuoronvaihtoraporteille.

Rehtiys on vahvuutemme.

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

Meillä tämä tarkoittaa:

-Työtäni ohjaa lainsäädäntö, ammattieettiset ohjeet, hyvinvointialueen sopimusvaateet, työnantajan koko konsernia koskevat toimintaohjeet sekä omaa yksikköä ja sen asiakkaita koskevat suunnitelmat, toimintatavat ja ohjeistukset. Perehdyn näihin ohjeisiin ja toimin niiden edellyttämällä tavalla. Tarvittaessa kysyn neuvoa, jos jokin ohje on epäselvä. Mikäli havaitsen, että ohjeita ei noudateta, niin otan asian puheeksi ensisijaisesti kahden kesken kyseisen henkilön kanssa, mutta tarvittaessa esihenkilön tai tiimivastaavan kanssa.

-Pidän kiinni työtiimissä, asukkaiden, läheisten ja yhteistyötahojen kanssa sovituista asioista ja toimintatavoista. Mikäli sovitut toimintatavat ei ole mielestäni riittäviä tai toimivia, niin nostan asian yhteiseen keskusteluun, jotta voimme yhdessä löytää parempia keinoja.

-Hoidan omalle vastuualueelleni kuuluvat työtehtävät sovitusti. Näitä vastuualueita on mm. lääkevastaava, tiimivastaava, omaohjaaja, apuvälinevastaava, hoitotarvike vastaava.

-Hoidan työvuorokohtaiset työtehtävät sovitusti ja osallistun tiimin kanssa tehtävään työnjakoon.

-Suullinen raportointini ja tekemäni asiakaskirjaukset perustuvat faktoihin.

-Raportoin havaitsemistani läheltä piti/haittatapahtumista poikkeamailmoituksen avulla. Myönnän myös omalle kohdalle sattuneet virheet ja kehittämiskohdat.

-Kunnioitan asiakkaan itsemääräämisoikeutta mm. omaa kotia, erilaista tapaa ajatella ja tehdä asioita. Tämä näkyy esimerkiksi siten, että en mene asiakkaan kotiin ilman hänen lupaansa, enkä siivoa asunnolla ilman asiakkaan suostumusta.

-Välitän tietoa avoimesti, luottamuksellisuus ja asiakkaan itsemääräämisoikeus huomioiden.

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:

-Yhteisissä kokouksissa ja vuoronvaihtoraporteilla tuon esiin kehittämiskohtia, omia näkemyksiä ja kehittämisideoita. Haastaviin tilanteisiin yritän löytää ratkaisuja ja uusia toimintatapoja, joita kokeilla. Kuuntelen ja pyrin suhtautumaan avoimen uteliaasti toisten näkemyksiin ja ideoihin.

-Tuon esiin omia vahvuuksiani, erityisosaamistani ja mielenkiinnon kohteita ja ehdotan, miten näitä voisi hyödyntää työpaikalla.

-Kehitän työtäni kokeilemalla rohkeasti uusia toimintatapoja ja asioita.

-Arvioin omaa työskentelyäni päivittäin ja kehitän itseäni sekä itsearvioinnin, että saamani palautteen avulla.

-Annan palautetta rakentavasti suoraan sille henkilölle ketä palaute koskee.

-Rohkaisen asiakkaita ja yhteistyötahoja antamaan palautetta sekä tuomaan esiin toiveitaan sekä arkisissa tilanteissa että tyytyväisyyskyselyjen yhteydessä.

-Kysyn neuvoa ja pyydän apua. Näin hyödynnän myös työkaverin osaamista.

-Osallistun työnantajan ja eri yhteistyötahojen järjestämiin koulutuksiin ja kehitän näiden pohjalta omaa ja koko yksikön työtä ja toimintaa.

-Arvostan opiskelijoiden ja uusien työntekijöiden yksikköön tuomaa uutta osaamista ja näkemyksiä mm. rohkaisemalla heitä tuomaan ajatuksiaan esiin. Tuen opiskelijoita (työharjoittelu, oppisopimus) heidän opinnoissaan mm. tukemalla työpaikkaa koskevien oppimistehtävien teossa.

-Omaohjaajana tuen asiakasta tunnistamaan hänelle tärkeitä asioita, joihin hän toivoo muutosta ja jonka hän haluaa nimetä itselleen tavoitteeksi. Yhdessä koko työtiimin kanssa autan asiakasta saavuttamaan tavoitteitaan muun muassa etsimällä toimivia keinoja. Seuraan asiakkaan edistymistä tavoitetta kohti ja tarvittaessa pyrimme löytämään paremmin soveltuvia keinoja tai autamme asukasta tunnistamaan ajankohtaisempia tai realistisempia tavoitteita.

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, rekisteröintipäätöksen sekä tehtävänkuvansa mukaisesti huolehtien:

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

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

Aluepäällikkö tukee vastuuhenkilöä hänen työssään linjavastuiden mukaisesti. Vastuuhenkilön työtä tukevat eri tukitoimintojen asiantuntijat kuten palveluasiantuntijat, työvuorosuunnittelun asiantuntijat, HR-asiantuntijat, työsuhdelakihenkilö, Tietosuojavastaava, laatutiimi sekä ICT-, myynti-, markkinointi- ja viestintätiimi.

Yrityksen johto on sitoutunut laadun seurantaan, ylläpitoon ja jatkuvaan kehittämiseen ja parantamiseen. Laatujärjestelmämme mahdollistaa päivittäisen mittareiden seurannan. Asetettujen tavoitteiden toteutumista sekä laadun avainmittareita seurataan organisaation jokaisella tasolla – hallituksesta yksiköiden tiimipalavereihin. Tavoitteenamme on olla laadun suhteen alan paras toimija vuoteen 2027 mennessä.

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. Tiimipalaveri

Käymme säännöllisissä tiimipalavereissa läpi ajankohtaisia ja omavalvontaan liittyviä teemoja, kuten asukkaiden tilanteet, tulevat aktiviteetit, turvallisuuteen ja laatuun liittyvät asiat sekä henkilöstöön liittyvät aiheet ja kehittämistoimenpiteiden seurannan. Tiimipalavereissa runkoina käytetään vakioagendaa. Palavereista kirjataan lyhyt muistio, joka viedään Domacaren keskusteluosioon.

Henkilöille, jotka eivät pääse tiimipalaveriin, informoidaan jälkikäteen palaverissa sovitut asiat ja pyydetään lukukuittaamaan muistio DomaCaressa.

4.2. Viikkoraportti

Yksikön toimintaa ja tavoitteiden saavuttamista mitataan muun muassa hyvä hoiva, hyvä työ ja hyvä talous -mittareiden avulla. Vastuuhenkilön työtä ohjaavat muun muassa valitut mittarit. Viikkoraportilla seuraamme toimintakykyarviointien ja palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuutta, asukasaktiviteettien määrää, poikkeamien käsittelyn ajantasaisuutta sekä asiakaspaikkamäärää. Yksikön viikkoraportit julkaistaan Esperin intranetissä viikoittain. Käsittelemme viikkoraportin tiimipalaverissa henkilöstön 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 henkilöstö	Laatuportti	Yksikön vastuuhenkilö
Lääkinnällisten laitteiden vaaratilanneilmoitukset	Yksikön henkilöstö Yksikön vastuuhenkilö	Laatuportti ja Fimea	Fimea
Vakavat poikkeamat	Yksikön vastuuhenkilö	Laadun ja työsuojelun yhteinen toimintamalli.	Toimintamallin mukaan
Toimintaympäristön riskit	Yksikön henkilöstö, Yksikön vastuuhenkilö		Yksikön vastuuhenkilö
Ilmoitus asiakasturvallisuutta oleellisesti vaarantavasta epäkohdasta, vaaratapahtumasta tai muusta lain vastaisesta toiminnasta.	Henkilöstö, alihankkija	Laatuportti, asiakastietojärjes-telmä	Yksikön vastuuhenkilö, palveluntuottaja, palvelunjärjestäjä
Työn vaarojen ja riskien arviointi (STM)	Yksikön henkilöstö	Laatuportti	Yksikön vastuuhenkilö
Väärinkäytökseen tai epäeettiseen toimintaan kohdistuvan epäilyn ilmoittaminen (Whistleblowing)	Yksikön työntekijät, asiakkaat ja sidosryhmät	Whistleblowing Centre	Esperin Whistleblow-tiimi, Aluepäällikkö, työsuojelupäällikkö
Selvityspyynnöt	Hyvinvointialue, AVI, Valvira	Laatuportti	Yksikön vastuuhenkilö
Tietosuojapoikkeamat	Henkilöstö	Laatuportti	Yksikön vastuuhenkilö, tietosuojaryhmä, tietosuojavastaava
Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit	Sisäinen auditoija, ulkoinen auditoija	Laatuportti, Qscala	Yksikön vastuuhenkilö

5.2. Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet

Kirjaamme kaikki havaitut poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet intranetin kautta Laatuportti-järjestelmään. Poikkeaman havainnut työntekijä tekee poikkeamailmoituksen viipymättä tapahtuman jälkeen sekä raportoi suullisesti tapahtumasta. Asiakasturvallisuuteen liittyvä tapahtuma

tulee kirjata myös asiakastietojärjestelmään asiakastietoihin. Poikkeama voi olla mikä tahansa tuotteisiin tai, toimintatapoihin, -järjestelmiin ja -ympäristöön liittyvä suunnitellusta tai sovitusta poikkeava tapahtuma, joka voi johtaa vaaratapahtumaan. Poikkeamat voivat liittyä esimerkiksi asiakasturvallisuuteen, työturvallisuuteen ja -suojeluun, tietoturvaan ja -suojaan sekä palo-, toimitila tai ympäristöturvallisuuteen.

Välittömät korjaustoimenpiteet lisävahinkojen estämiseksi tehdään viipymättä. Käsittelemme yksikön poikkeamat tiimipalaverissa yksikön vastuuhenkilön tai tiimivastaavan johdolla. Poikkeamat käsitellään mahdollisimman pian, mutta aina vähintään kahden kuukauden sisällä. Poikkeaman osalta käymme läpi, mitä tapahtui ja miksi. Poikkeamalla etsitään juurisyy ja sovitaan korjaavat toimenpiteet. Samalla sovimme tapahtuman kokonaisriskin perusteella, mitä korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä tapahtumaan 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 laatupäällikölle tai työhyvinvointipäällikölle. Selvittäminen käynnistetään tarvittaessa poikkeaman vakavuuden arvioimisen jälkeen. Esperillä on vakavien poikkeamien selvitykseen nimetty selvitysryhmä.

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 nimettyjen selvityshenkilöiden johdolla yksikössä poikkeaman kannalta keskeisten henkilöiden kanssa. Käymme yhdessä läpi tapahtumien kulun ja teemme perusteellisen juurisyyanalyysin tunnistetulle poikkeamalle. Yhdessä yksikön vastuuhenkilön ja henkilöstön 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.

Vakavat poikkeamat raportoidaan kuukausittain. Vakavien poikkeamien koonti käsitellään Esperin hallituksessa kolme kertaa vuodessa. Tästä vastaa laatujohtaja. Vakavien poikkeamien opit käydään läpi yksikön tiimipalaverissa henkilöstön kanssa neljä kertaa vuodessa.

5.4. Toimintaympäristön riskit

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

Toimintaympäristön riskikartoitus jaetaan neljään kategoriaan: asiakkaaseen, henkilöstöön, työmenetelmiin ja prosesseihin liittyviin riskeihin sekä taloudellisiin riskeihin. Riskikartoituksen yhteydessä tunnistetaan myös mahdollisuuksia sekä vahvuuksia.

Toimintaympäristön riskikartoitus on päivitetty: 28.10.2025

Työympäristömme asiakasturvallisuuden mahdolliset keskeiset riskit ja toimenpiteet niihin ovat: Riski: Asiakkaiden välinen väkivalta ja sen uhka. Toimenpiteet: Moniammatillinen yhteistyö asiakkaan hyvinvoinnin edistämiseksi mm. Vaativa moniammatillinen tuki. Tiiviimpi kontakti arjessa riskiasiakkaiden kanssa. Sovitut ohjauksellliset keinot mm. asiakkaiden oman ajan tukeminen.

Vaikuttavuuden seuranta toteutetaan toimintaympäristön riskit -lomakkeella yksikön vuosikellon mukaisesti.

5.5. Työntekijän ilmoitusvelvollisuus (valvontalaki 29 § ja 30 §)

Henkilöstön kanssa käymme läpi valvontalain mukaisen ilmoitusvelvollisuuden sekä menettelyohjeen työntekijän mahdollisesti havaitsemista epäkohdista, epäkohdan uhasta tai muusta lainvastaisesta toiminnasta perehdytyksen yhteydessä sekä yksikön tiimipalavereissa.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi puutetta asiakasturvallisuudessa, asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantavaa tapahtumaa, vahinkoa tai muuta lainvastaista toimintaa.

Epäasiallisella kohtelulla tarkoitetaan asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja/tai yksikön toimintakulttuurista johtuvia, asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa.

Jos työntekijä huomaa tehtävissään tai saa tietoonsa epäkohdan, ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden, hän ilmoittaa asiasta viipymättä yksikön vastuuhenkilölle. Epäkohdasta tehdään poikkeamailmoitus Laatuporttiin ja kirjaukset asiakastietojärjestelmään, jos epäkohtailmoitus koskee asiakasta. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen saatuaan vastuuhenkilö on yhteydessä aluepäällikköön ja ilmoitukseen johtanutta syytä lähdetään korjaamaan välittömästi omavalvonnallisin keinoin. Yksikön tukena ovat Esperin tukifunktiot (esimerkiksi HR, laatu, viestintä, hankinnat, kiinteistö, Tietosuojavastaava) sekä liiketoimintajohto.

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

Yksikön vastuuhenkilön on ilmoitettava tai ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa, ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

5.6. Työn vaarojen ja riskien arviointi

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 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 työsuojelupäällikkö ovat tarvittaessa tukena riskiarvioinnin laadinnassa. Riskiarvioinnissa arvioidaan hallintajärjestelmät ja toimintatavat sekä fysikaaliset, kemialliset ja biologiset vaaratekijät, tapaturman vaarat, fyysinen kuormittuminen ja psykososiaaliset kuormitustekijät. Lisäksi arvioimme erikseen biologisia riskejä aluehallintoviraston suositusten mukaisesti.

Riskinarviointi tehdään sähköisessä muodossa Laatuportti-järjestelmään, josta se on helposti muokattavissa aina tarpeen mukaan. Työn vaarojen ja riskien arviointi päivitetään tilanteen muuttuessa tai vähintään kerran vuodessa, jotta se on ajan tasalla. Vuoden aikana toteutetaan riskinarvioinnissa sovitut toimenpiteet ja merkitään ne valmistilaan toimenpiteen valmistuttua.

Työn vaarojen ja riskien arviointi on tehty: 7.7.2025

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 WhistleB, hallinnoi ulkopuolinen yhteistyökumppanimme, 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 3.7.2025.

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

Toimintokorttimme löytyvät intranetistä Essistä yksikön työtilasta sekä paperisena ohjaajien toimistosta.

Yksikön toimintokortit on päivitetty: 26.9.2025

5.9. Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit

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

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

Yksikköön tehdään ulkoinen tai sisäinen auditointi vähintään kolmen vuoden välein.

Sisäinen auditointi on tehty: 3.10.2022

Ulkoinen auditointi on tehty: 23.1.2025

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 hyvinvointialueella on omat arviointikriteerinsä sijoituksen suhteen. Asiakkaan asumisaikana palveluntarpeen 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, psyykkisen, sosiaalisen ja kognitiivisen toimintakyvyn. Kysymykset koskevat muun muassa arjen sujumista, liikkumista ja ymmärretyksi tulemista. Arvioinnin tekee toimintakykymittarin käyttökoulutuksen saanut ammattilainen.

Ensimmäinen toimintakykyarvio tehdään kuukauden (1 kk) sisällä asiakkaan muutosta. Seuranta-arviointi tehdään vähintään kerran vuodessa tai asiakkaan voinnin oleellisesti muuttuessa. Toimintakyvyn arviointiin voi liittyä myös erilaisia sopimusvaateita jotka ohjaavat toimintaamme. Asiakas osallistuu toimintakykynsä ja voimavarojensa mukaisesti oman toimintakykynsä arviointiin. Nimetty ohjaaja vastaa toimintakykyarvioinnin laatimisesta. Arviointien ajantasaisuutta seurataan viikoittain viikkoraportilla.

Yksikössämme on käytössä RAI-ID –toimintakykymittari, jonka avulla toimintakykyä arvioidaan vähintään 6 kk välein.

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

6.2. Palvelun toteuttamissuunnitelma

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

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

Varmistamme asiakkaan osallisuuden toteuttamissuunnitelman teossa käyttäen seuraavia toimintamalleja:

Omaohjaaja mahdollistaa asiakkaan osallisuuden toteuttamisuunnitelman tekoon huomioimalla asukkaan yksilölliset tarpeet ja muokkaamalla toteuttamissuunnitelman tekoon osallistumisen asiakkaalle sopivaksi. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että toteuttamissuunnitelma tehdään pienissä osissa asiakkaan keskittymiskyky huomioiden. Mikäli itsenäinen työskentely on asukkaan vahvuus, niin asukkaalle voidaan antaa tehtäväksi miettiä toteuttamisuunnitelman aiheita ensin itsenäisesti, ennen kuin niitä käsitelllään yhdessä keskustellen omaohjaajan kanssa. Omaohjaaja hyödyntää tarvittaessa YKS työmenetelmiä (Yksilökeskeinen elämänsuunnittelu) ja tukee näiden avulla asiakasta ilmaisemaan näkemyksiään toteuttamisuunnitelman eri osa-alueista. Omaohjaaja selkiyttää toteuttamissuunnitelman aiheita ja kysymyksiä asiakkaalle selkokielen ja tarvittaessa kuvien avulla. Mikäli asukkaalle on myönnetty tulkkauspalvelu, niin omaohjaaja pyytää tarvittaessa tulkin asiakkaan kommunikoinnin tueksi. Omaohjaaja kannustaa ja rohkaisee asiakasta ilmaisemaan omia mielipiteitä, tarpeita ja toiveita toteuttamisuunnitelman aiheisiin liittyen. Omaohjaaja kuuntelee asiakasta ja varmistaa tarvittaessa lisäkysymysten ja esimerkkien avulla, että on ymmärtänyt asiakkaan kertoman oikein. Asiakkaan halutessa omaohjaaja kutsuu myös asiakkaan läheisen toteuttamissuunnitelman tekoon mukaan.

Asiakkaamme 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 toteuttamissuunnitelmaan:

- 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
- Mitä tavoitteita asiakkaalla on seuraavalle 6 kuukaudelle

Palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan yhdessä asiakkaan kanssa sovittuja tavoitteita. Tavoitteiden toteutumista seurataan arjessa osana päivittäistä kirjaamista, ja niiden toteumista 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. Työskentelemme yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa 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. Asiakkaan muuttaessa yksikköön, yksikön vastuuhenkilö tai omaohjaaja selvittää hyvinvointialueelta, onko kyseessä erityishuollon asiakas ja voidaanko häneen soveltaa kehitysvammalakia (laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977).

Tuemme, vahvistamme ja ylläpidämme asiakkaidemme itsemääräämisoikeutta seuraavilla toimintatavoilla:

- Annamme asiakkaalle mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen esimerkiksi osallistumalla omaan toimintakykynsä arviointiin ja palvelun toteuttamissuunnitelman laatimiseen.
- Selvitämme asiakkaalle mieluisat ja tärkeät asiat sekä tavat ja tottumukset. Selvitämme näitä asioita kysymällä asiakkaalta itseltään. Tarvittaessa pyrimme selvittämään asiakkaan omia toiveita ja mieltymyksiä hänen läheisiltään, jos hänellä on vaikeuksia itse ilmaista toiveitaan.
- Tuemme asiakasta päivittäisissä päätöksissä ja tarjoamme hänelle vaihtoehtoja. Päivittäiset päätökset voivat liittyä esimerkiksi päivärytmiin, pukeutumiseen, ruokailuun, ulkoiluun, harrastuksiin ja vierailijoihin.
- Vahvistamme asiakkaan kommunikaatiota esimerkiksi selvittämällä mahdolliset kommunikaatio-ongelmat ja käyttämällä asiakkaalle sopivia kommunikaation menetelmiä. Yksikössämme käytetään seuraavia kommunikaation apuvälineitä: Go Talk kuvakommunikointi ohjelma (iPadilla) ja AACi kansio.
- Selvitämme yksilöllisiä keinoja rajoittamistoimenpiteiden välttämiseksi. Pyrimme selvittämään ja tunnistamaan haastavan käyttäytymisen taustalla olevia tekijöitä.

Toteutamme yksikössämme yksilöllisen elämänsuunnittelun toimintamallia, joka näkyy toiminnassamme seuraavissa asioissa:

- Selvitämme asiakkaan mielenkiinnon kohteita ja tuemme asiakasta mieleisiin toimintoihin ja harrastuksiin niin asumisyksikössä kuin sen ulkopuolellakin.
- Tuemme asiakasta sosiaalisten suhteiden rakentamisessa ja ylläpitämisessä mm. mahdollistamalla yhteisen tekemisen ja yhdessä olon toisten asukkaiden kanssa. Tuemme asiakasta sosiaalisissa suhteissa hänelle tärkeiden henkilöiden kuten läheisten kanssa.
- Huomioimme asiakkaan toiveet esimerkiksi vuorokausirytmin, arki- ja juhlapäivien vieton, erilaisten asiointien, aamu- ja iltatoimien, siivous-, suihku ja saunapäivien suhteen. Pyrimme toteuttamaan välillä myös erityistoiveita esim. ruokien suhteen.
- Kunnioitamme asiakkaan omaa tilaa ja omaa kotia. Jokaisen asiakkaan asunto saa olla oman näköinen.
- Kunnioitamme asiakkaan erilaista tapaa ajatella ja tehdä asiat. Annamme asiakkaalle mahdollisuuden tehdä itse ja sen myötä saada osallisuuden ja onnistumisen kokemuksia ja kehittyä. Olemme kärsivällisiä ja annamme asiakkaalle hänen tarvitsemansa ajan asioiden tekemiseen.
- Vältämme antamasta asiakkaalle valmiita ratkaisuja ja tekemästä päätöksiä asiakkaan puolesta. Sen sijaan haastamme asiakkaan pohtimaan erilaisia vaihtoehtoja ja tekemään päätöksiä oman toimintakykynsä mukaan joko itsenäisesti tai tuetusti. Asiakkaan päätöksentekoa tuemme antamalla eri vaihtoehdoista ja mahdollisista seuraamuksista neutraalia ja totuudenmukaista tietoa. Hyväksymme myös sen, että saamastaan ohjauksesta ja tuesta huolimatta asiakkaalla on oikeus tehdä myös huonoja valintoja ja päätöksiä. Tämä näkyy käytännössä esim. siten, että jokainen asiakas tulee ruokailussa linjastolle itse valitsemaan mitä ja minkä verran haluaa syödä. Ohjaamme asiakasta monipuoliseen ja sopivan kokoiseen annokseen, mutta asiakas tekee päätöksen ruoka-annoksestaan itse.
- Kohtaamme asiakkaan aikuisena yksilönä ja ohjaamme häntä itsenäisempään elämään ja asumiseen. Kannustamme asiakasta ottamaan vastuuta ja osallistumaan omien asioiden hoitamiseen, kuten esimerkiksi taksien tilaukseen tai hammashoitola-ajan varaamiseen joko itsenäisesti, ohjattuna tai avustettuna.
- Avoimen yhteistyön avulla pyrimme lisäämään eri yhteistyötahojen (mm. asukkaan läheiset, avustajat, päivätoiminta) ymmärrystä ja tietoa asiakkaan toiveista ja tarpeista.

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

Yksikköön on laadittu ohje Väkivaltatilanteisiin ja yksintyöskentelyyn. Tiimipalavereissa sovimme yhteisistä, asiakaslähtöisistä ohjaus- ja hoitotyön käytännöistä, joilla edistämme sekä asukas- että työturvallisuutta. Olemme tietoisia jokaisen asiakkaan erityispiirteistä ja niihin mahdollisesti liittyvistä riskitekijöistä. Riskitekijät on kirjattu asukkaan toteuttamissuunnitelmaan. Tarvittaessa asiakkaalle laaditaan erillinen tukisuunnitelma, jolla edistetään sekä asiakkaan että työntekijöiden turvallisuutta. Tukisuunnitelmaan tavoitteena on edistää asiakkaan tuntemusta, jotta pystymme paremmin ennaltaehkäisemään, ennakoimaan ja ohjaamaan asiakkaan riskikäyttäytymistä. Tukisuunnitelmaan kirjataan esimerkiksi seuraavia asioita; mikä voi laukaista asiakkaan ahdistuksen, mikä tuo asiakkaalle turvaa, millaista on asiakkaan riskikäyttäytyminen. Turvallisuuden edistämiseksi teemme yhteistyötä mm. asukkaan läheisten, vammaispalveluiden ja terveydenhuollon kanssa. Tarvittaessa pyydämme HVA:a tarkastamaan asukkaan palveluluokan tason, mikäli henkilöresurssin nostolla voidaan vaikuttaa asiakas-/työturvallisuuteen.

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 arvioi rajoitustoimenpiteiden käytön yleisiä ja erityisiä edellytyksiä sekä auttaa tiedon avulla toimimaan siten, että käytämme rajoittamistoimia vain välttämättömissä tilanteissa.

6.3.1. Esperin asiantuntijaryhmä

Kodissamme on käytettävissä asukkaan Hyvinvointialueesta riippuen joko HVA:n asiantuntijatyöryhmä tai Esperin asiantuntijatyöryhmä.

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

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

Yksikkö kirjaa työryhmän arvion asiakastietojärjestelmään välittömästi arvion tekemisen yhteydessä. Yksikkö kirjaa myös työryhmän suosittamat toimenpiteet, joilla vahvistetaan itsemääräämisoikeutta ja itsenäistä selviytymistä, jotta käytössä olevia rajoituksia voidaan purkaa tai uusien rajoitustoimenpiteiden käyttöä vähentää. Työryhmän arviot ja seurantatiedot kirjoitetaan sellaiseen muotoon, että niitä voidaan sellaisenaan käyttää asiakkaalle, hänen lailliselle edustajalleen tai omatyöntekijälle annettavissa selvityksissä sekä niissä pyynnöissä, joita lähetetään viranhaltijoille päätöksientekoa varten.

HVA:n asiantuntijatyöryhmän kutsuu koolle HVA:n IMO Sosiaalityöntekijä. IMO Stt:lle toimitetaan hänen pyytämät esitiedot, jotka hän välittää eteenpäin muille työryhmän jäsenille. Asiantuntijatyöryhmän tapaamiseen osallistuu yksikönpäällikkö ja tarvittaessa hänen lisäkseen asukkaan hyvin tunteva työntekijä, kuten omaohjaaja tai tiimivastaava. Myös asiakas voi halutessaan osallistua tapaamiseen. IMO Stt toimittaa asiantuntijatyöryhmän arvion kirjallisena yksikköön tapaamisen jälkeen ja se tallennetaan asiakastietojärjetelmään asiakkaan liitetiedostoihin. Tiedot päivitetään tarvittaessa myös asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan. Muilta osin HVA:n asiantuntijatyöryhmän toimintakäytänteet noudattaa pitkälti Esperin asiantuntijatyöryhmän käytänteitä.

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 sekä hänen palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen osallistuvalle läheiselle tai edunvalvojalle ja omatyöntekijälleen. Toteutetuista rajoitustoimenpiteistä toimitamme kuukausittaisen raportin asiakkaan edustajille ja omatyöntekijälle/sosiaalityöntekijälle. Keskustelemme asiakkaan kanssa toteutetusta rajoitustoimenpiteestä välittömästi rajoittamisen jälkeen tai heti, kun asiakas on siinä tilassa, että hän kykenee ymmärtämään asian.

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

6.4. Osallisuus

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

6.4.1. Asukaskokoukset

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

Järjestämme asukaskokouksia seuraavalla tavalla:

Järjestämme asukaskokouksia säännöllisesti; 1-2 kertaa kuukaudessa. Asukaskokouksissa käsittelemme yksikön yhteisiä asioita ja suunnittelemme tulevaa toimintaa, kuten viriketoimintaa, tapahtumia, juhlia ja retkiä. Asukaskokouksissa keskustelemme ja sovimme yhteisistä toimintatavoista ja säännöistä esimerkiksi yhteisissä tiloissa, kuten ruokailu- tai saunatiloissa toimimiseen liittyen. Lisäksi asukaskokouksissa käymme läpi selkokielellä asukkaiden hyvinvointiin, turvallisuuteen ja terveyteen liittyviä asioita, kuten pelastussunnitelmaa tai epidemioihin liittyviä toimintaohjeita. Asukaskokouksissa asukkaita rohkaistaan antamaan palautetta ja kehittämisehdotuksia toimintaan liittyen. Kokouksissa käydään esimerkiksi läpi asumisyksikön keittiön ruokalistaa, jota muokataan asukkailta saadun palautteen perusteella.

6.4.2. Läheisten illat

Järjestämme asiakkaidemme läheisille tapaamisia 1-2 kertaa vuodessa. Tapahtumasta tiedotetaan läheisille hyvissä ajoin, vähintään kolme viikkoa ennen tilaisuutta.

Asukkaat itse määrittelevät kenet läheiset, he haluavat tapahtumaan kutsua. Läheiset voivat olla esimerkiksi asukkaan vanhempia, sisaruksia, muita sukulaisia, ystäviä tai seurustelukumppaneita. Asukkaat päättävät läheisten tapahtuman ajankohdasta ja sisällöstä asukaskokouksessa. Tapahtumaa suunnitellaan ja valmistellaan yhdessä asukkaiden kanssa. Pyrimme kuulemaan myös läheisten toiveita tilaisuuden sisältöä suunniteltaessa.

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.

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

Viimeisimmän asiakastyytyväiskyselyn tulos ja vastaajamäärä:

Kyselyyn vastasi 20 asukasta eli kaikki asumisyksikön asiakkaat. Suositteluindeksi NPS oli 35 ja vastausten keskiarvo oli 4,31 (arviointiasteikko 1-5, jolloin 1 = huonoin arvosana ja 5 = paras arvosana). Kysely toteutettiin syyskuussa 2025.

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 läheistyytyväiskyselyn tulos ja vastaajamäärä:

Kyselyyn vastasi yhdeksän läheistä . Suositteluindeksi NPS oli 22 ja vastausten keskiarvo oli 3,35 (arviointiasteikko 1-5, jolloin 1 = huonoin arvosana ja 5 = paras arvosana). Kysely toteutettiin syyskuussa 2025.

Kirjallinen ja suullinen palaute

Yksikön 2. kerroksessa, ruokailutiloissa on palautelaatikko, johon asukkaat, läheiset ja yhteistyötahot voivat jättää kirjallista palautetta. Palautelaatikon vieressä on myös QR koodi, jonka avulla palautteen voi jättää sähköisesti. Kirjallisen palautteen lisäksi kannustamme eri tahoja antamaan myös suullista palautetta. Asukaskokoukset ovat asiakkaille hyvä areena antaa palautetta ja kehittämisehdotuksia toimintaan liittyen. Asiakkailta tullut palaute käsitellään asukaskokouksissa niiltä osion, joissa asiakkaat itse ovat päättämässä kehittämis- ja muutostoimista.

Kirjaamme asukaskokouksissa tai läheistenilloissa saadun palautteen tiimipalaverien muistioihin. Muilla tavoin saapuneet palautteet kirjaamme Laatuportti-järjestelmään. Palautteen voi antaa omalla nimellään tai nimettömänä. Käsittelemme palautteet työntekijöiden kanssa tiimipalavereissa, joista teemme muistion. Sovimme korjaavista ja ennaltaehkäisevistä toimenpiteistä, jotka kirjataan sähköiseen Laatuportti-järjestelmään. Yksikön 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. Yksikön vastuuhenkilö vastaa muistutuksista, kanteluista ja muista valvontapäätöksistä ja varmistaa niistä tiedottamisen yhdessä aluepäällikön kanssa. Varmistamme, että muistutuksen antaja saa kirjallisen vastineen yksikön vastuuhenkilöltä. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on kaksi viikkoa. Tarkemmat ohjeet löytyvät Esperin intranetistä. Käymme yhdessä työntekijöiden kanssa läpi yksikön toimintaa koskevat muistutukset tiimipalavereissa ja laadimme niitä varten korjaavat toimenpiteet, jotka kirjaamme palaverimuistioihin ja seuraamme niiden toteutumista.

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

Muistutusten vastaanottaja	Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot ja hänen tarjoamat palvelut:	Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot ja palvelut
kirjaamo@esperi.fi	Keski-Suomen HVA: Sosiaalivastaava Eija Hiekka p.044 265 1080 (ma-to klo 9-11) sosiaalivastaava@hyvaks.fi Pirkanmaan HVA: p. 040 504 5249 (ma, ke, to 9–11, ti 12.30–14.30) sosiaalivastaava@pirha.fi Sosiaaliasiavastaava: •neuvoo sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asiakkaan asemasta ja oikeuksista •neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä •neuvoo, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa •kokoaa tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä •tiedottaa asiakkaan oikeuksista sekä toimia muutenkin asiakkaan	p. 09 5110 1200 (ma, ti, ke klo 9–12, to klo 12–15) https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/ Kuluttajaneuvonnasta saat tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja riitatilanteissa. Kuluttajaneuvonta auttaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisissä kuluttajaoikeudellisissa ongelmissa.

oikeuksien edistämiseksi ja
toteuttamiseksi

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 joko itsenäisesti, henkilökohtaisen avustajan tai yksikön työntekijän kanssa. Asumisyksikön sijainti lähellä palveluita mahdollistaa hyvin arkiliikunnan toteutumisen. Suurin osa asukkaista käy päivä-/työtoiminnassa ja asioi kaupoissa kävellen.

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

Yksikössämme vierailee säännöllisesti: asukkaiden läheisiä, kuten sukulaisia, ystäviä ja seurustelukumppaneita sekä asukkaiden henkilökohtaisia avustajia.

Selvitämme asiakkaan yksilölliset toiveet vapaa-aikaan ja harrastuksiin liittyen osana palvelun toteuttamissuunnitelmaa. Yhdessä asiakkaidemme kanssa suunnittelemme asukaskokouksissa erilaisia tapahtumia ja aktiviteetteja arkeemme. Olemme laatineet yhdessä asiakkaiden kanssa aktiviteeteista viikko- ja vuosisuunnitelman.

Viikko-suunnitelma on nähtävissä: kodin ilmoitustaululla 2.kerroksessa lähellä hissiä.

Yksikkömme aktiivista arkea voi seurata: Instagramista; esperi_palomaki. Instagram sivuille pääset myös Palomäen kotisivujen kautta.

7.2. Terveyden- ja sairaanhoito

Seuraamme asiakkaiden terveydentilaa, vointia ja niissä tapahtuvia muutoksia jatkuvasti osana asiakkaidemme arkea. Teemme asiakkaan voinnista päivittäiskirjaukset asiakastietojärjestelmään. Kirjaamme myös asiakkaan näkemyksen omasta terveydentilastaan ja voinnistaan.

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

Asiakkaiden tarvitsema terveyden- ja sairaudenhoito on järjestetty kodissamme:

Suurin osa asiakkaistamme on perusterveitä henkilöitä. Heitä ohjataan kaikilla hyvinvoinnin osa-alueilla terveellisiin ja hyvinvointia tukeviin valintoihin, ratkaisuihin ja tekoihin. Pitkäaikaissairauksia

seurataan hoitavan lääkärin ohjeiden mukaisesti; asiakas käy ohjaajan kanssa mm. laboratoriossa ja lääkärin vastaanotolla sekä perusterveydenhuollossa että erikoissairaanhoidossa. Osalla asukkaista on hoitosuhde Hyvaksin Vaativan moniammatillisen tuen yksikköön, Jämsän erityisneuvolaan tai mielenterveyskeskukseen.

Välitöntä sairaalahoitoa vaativissa tilanteissa toimimme kiireellisen tilanteen lääkärikonsultaatio-ohjeiden mukaisesti. Mikäli kyseisen asiakkaan kohdalla on olemassa yksilölliset toimintaohjeet sairauskohtausten varalle, toimitaan näiden, lääkärin antamien ohjeiden mukaisesti.

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

Asiakkaan siirtyessä päivystykseen/sairaalaan, tulostetaan asiakkaan mukaan lääkelista, perustietolomake sekä tarpeen mukaan terveydentilaan liittyviä mittaus tuloksia.

Palveluumme kuuluvat toimenpiteet, kuten lääkejakelu, verenpaineen ja verensokerin mittaukset ja haavahoidot. Vaativammat toimenpiteet toteutetaan terveydenhuollossa.

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, huumeseula) riippuvuuksien seurantana. Turvallisen lääkehoidon toteuttamiseksi teemme silmämääräisiä havaintoja ja pyrimme keskustelemalla selvittämään, onko asiakas käyttänyt päihteitä. Jos asiakas on arviomme mukaan päihtynyt, keskustelemme lääkärin kanssa lääkehoidon toteuttamisesta. Keskustelun ja johtopäätökset kirjaamme asiakkaan päivittäisiin kirjauksiin asiakastietojärjestelmässä.

Asiakkaan odottamattoman kuoleman tapahtuessa soitetaan välittömästi Jämsän päivytykseen p. 014 336 5780 (palvelee arkisin ja viikonloppuisin klo 8.00-20.00) tai yöaikana sairaala Novan päivystysapuun p. 116 117 (palvelee klo 20.00-08.00), josta saadaan jatko-ohjeet esimerkiksi poliisin kutsumisesta paikalle. Mikäli tiedetään, että kyseessä on pahoinpitely, onnettomuus, itsetuhoisuuden aiheuttama kuolema soitetaan suoraan 112 ja pyydetään poliisi paikalle. Mikäli kodissamme on asukkaita, joille on tehty saattohoitopäätös, riittää ilmoitus Jämsän / Novan päivystykseen.

7.3. Lääkehoito

Lääkehoitosuunnitelmamme on STM:n Tuvallinen lääkehoito -oppaan mukainen. Siinä linjataan lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Myös yksikön lääkehoidon riskit ja suojauskeinot on kuvattu lääkehoitosuunnitelmassa. Lääkehoitosuunnitelmamme tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan. Lääkäri hyväksyy lääkehoitosuunnitelman allekirjoituksellaan.

Lääkehoitosuunnitelmamme on päivitetty: 28.6.2025

Yksikön vastuuhenkilö ja sairaanhoitaja vastaavat yhdessä kotimme henkilöstön kanssa lääkehoitosuunnitelman mukaisen lääkehoidon toteutumisesta. Lääkehoitoa toteuttava henkilöstömme lukee lääkehoitosuunnitelman osana perehdytystä ja aina, kun se on päivitetty. Lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillämme on aina tarvittava perehdytys ja voimassa oleva lääkelupa.

Lääkehoitosuunnitelma ohjaa yksikkömme arjen lääkehoidon toteuttamista. Se on henkilöstön saatavilla intranetissä, kotimme työtilassa ja tulosteena lääkehuoneessa. Kotimme lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaava sairaanhoitaja seuraa lääkehoitosuunnitelman toteutumista kodin arjessa.

Lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavat henkilöt on nimetty kotimme lääkehoitosuunnitelmassa.

Lääkäri vastaa asiakkaan lääketieteellisestä hoidosta, esimerkiksi lääkemääräyksistä.

Kotimme lääkehoitoon liittyvät erityispiirteet: Asiakkaiden lääkkeet jaetaan yksikössä lääkedosetteihin viikoksi kerrallaan. Lääkkeet jakaa joko lääkeluvallinen työntekijä tai asiakas ohjattuna, lääkeluvallisen työntekijän valvonnassa. Yksikön asiakkailla on käytössä riskilääkkeitä, kuten insuliinilääkitys, PKV- ja huumausainelääkkeitä.

7.4. Ravitsemus



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

Yksikössämme toimii jakelukeittiö. Ruoka yksikköön tulee jäähdytettynä Feelialta ja sitä täydennetään mm. keittiötyöntekijän valmistamilla lisukkeilla, salaateilla ja lämpimillä kasviksilla. Täydentävät elintarvikkeet tilataan Kesprolta. Keittiötyöntekijä on koulutukseltaan kokki ja hän työskentelee yksikön jakelukeittiössä arkipäivisin.

Yhteiset ateriamme ovat:

Aamupala	klo: 7.15-9.00 (viikonloppuisin klo 8.00-10.00)
Lounas	klo: 11.00-12.00 (viikonloppuisin klo 11.30-12.30)
Iltapäiväkahvi	klo: 14.00-15.00
Päivällinen	klo: 16.00-17.00
Iltapala	klo: 19.00-20.15
Yöpala	tarpeen mukaan

Lisäksi tarjoamme asiakkaille yö- ja välipalaa yksilölliset tarpeet huomioiden.

Ruokailuajat ovat liukuvia ja asiakkaiden yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia. Mikäli asiakas ei ole yksikössä ruoka-aikaan, niin tarjotaan ruoka hänelle ennen tai jälkeen suunnitellun menon. Mikäli tämä ei ole mahdollista, niin asukas saa halutessaan eväät mukaan.

Asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon. Tarjoamme kaikilla aterioilla monipuolisesti erilaisia ruokajuomia ja vettä on tarjolla ruokalinjastolla myös ruokailujen välillä.

Asiakkaiden ravitsemustilannetta seurataan tarvittaessa säännöllisillä painon seurannoilla. Yleisvointia seuraamalla saadaan myös tietoa riittävän ravinnon ja nesteen saannista. Ruokailujen säännöllisyyttä seurataan tarvittaessa asiakastietojärjestelmään tehdyistä kirjauksista. Asukkaiden kuntoutukselliset tavoitteet voivat liittyä ravitsemukseen kuten painonhallintaan, ruokavalion monipuolistumiseen tai ruoanvalmistukseen.

Asiakkaat voivat esittää omia ruokatoiveitaan, joita toteutetaan toiveruokapäivinä. Perjantaisin vietämme asukkaiden toiveesta roskaruoka perjantaita, jolloin päivälliseksi tarjolla on esimerkiksi pizzaa, hampurilaisia, tortilloja. Viiden viikon kiertävä ruokalista käydään asukaskokouksessä läpi vähintään kerran vuodessa. Siten ruokalistaa uudistetaan asukkaiden mielipiteiden perusteella.

Miellyttävien ruokailuhetkien järjestäminen edesauttaa hyvän ravitsemuksen toteutumista. Ruokailuhetkissä tärkeää on yhdessäolo ja kiireettömyys. Työntekijät ruokailevat asiakkaiden kanssa. Kannustamme asiakkaita yhteiseen ruokahetkeen. Ruokailutiloina on ruokasali ja kaksi pienenpää ruokailukabinettia rauhallisempaa ruokailutilaa kaipaaville. Asiakashuoneissa ruokaillaan erityisestä syystä esim. sairastapauksissa tai asiakkaan niin toivoessa. Kaikista asunnoista löytyy keittiö/keittokomero, joten asiakkaan on mahdollista valmistaa ruokaa myös kotonaan joko ohjattuna, avustettuna tai itsenäisesti. Avustamme asiakkaita tarvittaessa ruokailussa.

Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty: 8.7.2025

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 yksiköliset 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 suosituksiin palliatiivisen hoidon ja saattohoidon toteuttamisesta sekä palliatiivisen hoidon ja saattohoidon Käypä hoito -suosituksiin. 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.

7.7. Hygieniakäytännöt

Seuraamme asiakkaiden yleiskuntoa sekä ravitsemus- ja mielentilaa, koska nämä vaikuttavat heidän kykyynsä puolustautua infektioilta. Henkilöstömme huolehtii henkilökohtaisesta hygieniastaan ja terveydestään. Asianmukainen pukeutuminen, jalkineiden, suojaesiliinojen ja käsineiden käyttö sekä riittävä käsihygienia ovat tärkeitä.

Käsihygienian lisäksi noudatamme aseptista työjärjestystä. Noudatamme Esperin intranetistä löytyvää hygieniasuunnitelmaa.

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

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

7.8. Puhtaanapito

Puhtaanapito sisältää siivouksen ja pyykkihuollon.

Yksikön puhtaanapidosta vastaa pääosin ulkoinen palveluntuottaja Esperin laatiman palvelukuvauksen mukaisesti. Palvelukuvauksessa on määritelty siivottavat tilat sekä puhtaanapidon taajuus. Puhtaanapitoa täydennetään lisäksi Esperin oman siivoussuunnitelman mukaisesti. Yksikön henkilökunnan vastatessa siivouksesta, noudatetaan yksikössä Esperin

laatimaa siivoussuunnitelmaa. Siivoussuunnitelmat sekä puhtaanapidon ohjeistukset löytyvät Esperin intranetistä.

Puhtaanapidon ohjeistukset ovat osa työntekijöiden perehdytystä.

Kotimme siivous on järjestetty seuraavasti:

Suurin osa asiakkaista osallistuu oman asunnon viikkosiivoukseen joko ohjattuna tai avustettuna. Viikkosiivous sisältää lattioiden ja mattojen imuroinnin, lattioiden kosteapyyhinnän, vapaiden pöytäpintojen pyyhinnän, tiskipöydän siistimisen ja WC-pesutilojen puhdistuksen. Jos asukas ei kykene toimintakyvystään johtuen osallistumaan siivoukseen lainkaan, niin hänen asuntonsa viikkosiivous toteutuu ulkoisen palveluntuottajan; L&T Siivous Oy:n toimesta.

Kaikkiin asukasasuntoihin tehdään 1 krt/vuosi perussiivous L&T Siivous Oy toimesta, johon kuuluu mm. ikkunoiden pesu, yläpölyt, jääkaapin puhdistus, WC ja kylpyhuoneen puhdistus ja lattioiden puhdistus.

Yleisten tilojen perussiivouksen suorittavat ohjaajat yövuorossa, keittiötilojen siivouksesta vastaa keittiötyöntekijä ja ohjaajat yhdessä. L&T Siivous Oy siivoaa käytävät, hissin, portaat ja porrastasanteet (2-3 krs. väli), ruokailutilat, keittiön, sosiaali- ja toimistotilat sekä toimintahuoneen palvelukuvauksen mukaisesti kerran viikossa. Rappujen ja saunatilojen siivouksen hoitaa Jämsän Kiinteistöhuolto viikottain. L&T Siivous Oy toteuttaa yksikössä kerran vuodessa keittiön ja yleisten tilojen lattioiden koneellisen puhdistuksen ja vahauksen sekä yleisten tilojen ikkunoiden pesun.

Asiakashuoneiden, yleisten tilojen ja keittiön siivoustasoa valvotaan aistinvaraisesti. Lisäksi keittiössä ja ruokailulinjastolla otetaan pintanäytteitä keittiön omavalvontasuunnitelman mukaisesti vähintään 2 krt /vuosi. L&T Siivous Oy:lle kuuluvien siivoustehtävien laatua valvotaan 4 krt vuodessa tapahtuvien laatukietojen avulla.

Kotimme pyykkihuolto on järjestetty seuraavasti:

Yksikön kellarikerroksessa sijaitsee pyykkitupa, jossa asiakkaat pesevät vaatteensa joko itsenäisesti, ohjatusti tai avustettuna. Pyykkituvalla asiakkaiden käyttöön on varattu kaksi yhteiskäytössä olevaa pyykinpesukonetta. Lisäksi pyykkituvalla on muutama paikka asiakkaiden omille pyykinpesukoneille. Pyykkituvalla voi pyykinkuivausnaruilla kuivattaa tilaa vievää pyykkiä kuten vuodetekstiilejä ja ulkovaatteita. Pyykinkuivaukseen on lisäksi käytössä kuivausrumpu. Pienempien vaatteiden kuivausta varten ohjaamme asiakkaita hankkimaan asunnolleen kuivaustelineen. Siivousliinat ja yksikön käytössä olevat tekstiilit kuten esiliinat ja pöytäliinat sekä työntekijöiden työvaatteet pestään ohjaajien toimesta aamu- ja iltavuorossa. Työntekijöiden työvaatteiden pesuun on varattu erillinen pesukone.

7.9. Monialainen yhteistyö

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

Teemme yhteistyötä seuraavien tahojen kanssa: Jämsän terveyskeskus, Jämsän hammashoitola, Sairaala Nova, Tays, Jämsän erityisneuvola, Hyvaksin vaativan moniammatillisen tuen yksikkö, Keski-Suomen ja Pirkanmaan hyvinvointialueiden vammaispalvelut, Onnihoiva, Suomen avustajapalvelut ja muut henkilökohtaisen avun palveluntuottajat, Jämsän apteekki, Työvalmennussäätiö Avitus, Päivätoiminta Kipinä, Jämsän seudun kehitysvammaisten tuki ry, Jämsänkosken fysikaalinen hoitolaitos.

Osallistumme asukkaan palvelu- ja kuntoutussuunnitelmapalavereihin, HOJKS-palavereihin sekä työ- ja päivätoimintaa käsitteleviin palavereihin. Mikäli asiakkaalla on terapioita, osallistumme niiden suunnittelu- ja arviointipalavereihin sekä sovitusti terapiakäynteihin. Asukkaan palavereihin osallistuu ensisijaisesti asukkaan omaohjaajat ja tiimivastaava/yksikönpäällikkö. Yksikön sairaanhoitaja osallistuu erikoissairaanhoidon hoitoneuvotteluihin.

Yhteistyö ja tiedonkulku eri yhteistyötahojen kanssa järjestyy pääasiassa puhelinkeskusteluin, asiakasneuvotteluissa sekä suojatulla sähköpostilla.

8. Asiakasturvallisuus

“Emme tingi turvallisuudesta.”

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

8.1. Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys

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

Teemme yhteistyötä Esperin määrittelemän turvallisuusalan yrityksen kanssa, joka on tehnyt kotimme pelastussuunnitelman. Yksikön vastuuhenkilö päivittää sitä vuoden välein tai tarvittaessa toiminnan tai vastuuhenkilön muuttuessa. Poistumisturvallisuusselvityksen uusiin kohteisiin tekee kiinteistötiimi. Päivityksistä vastaa yksikön vastuuhenkilö. Poistumisturvallisuusselvitys päivitetään kolmen vuoden välein tai tarvittaessa.

Pelastussuunnitelma on päivitetty: 23.1.2025

Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty: 5.4.2024

Palotarkastus on toteutunut: 17.11.2025

Asukkaille on tehty selkokielellä ja kuvitettuna turvallisuusohjeet palohälytys tilannetta varten. Turvallisuus ohje on annettu jokaiselle asukkaalle ja ohjeistus käydään säännöllisesti läpi asukkaiden kanssa asukaskokouksissa.

Palo- ja pelastusturvallisuuteen kiinnitämme huomiota päivittäin huolehtimalla, että varauloskäynnit ovat esteettömät eikä turhaa palokuormaa kerry mihinkään, vaan esim. pahvit ja paperijäte kuljetetaan tontilla oleviin keräyspisteisiin heti kun sitä syntyy. Yksikössä on automaattinen palohälytysjärjestelmä ja palovaroitinjärjestelmä. Yksikkö on jaettu 8:aan eri palo-osastoon. Osastointi tapahtuu automaattisesti palohälytyksen käynnistyttyä. Yksikössä on alkusammutusvälineinä 2. krs:ssa 3 kpl käsisammuttimia ja 4 kpl sammutuspeittoja ja 3krs:ssa 3 kpl käsisammuttimia ja 3 kpl sammutuspeiteitä. Kellarikerroksessa, jossa sijaitsee pesutupa ja sauna, on 1 kpl käsisammutinta.

8.2. Turvallisuuskoulutukset

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

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

Turvallisuuskävely on pidetty: 3.6.2025

Alkusammutusharjoitus on järjestetty: 9.6.2025

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 edellyttämissä tilanteissa. Yksikön tarve määrittelee koulutuksen laajuuden ja koulutus on mahdollista toteuttaa laajempana MAPA-koulutuksena tai suppeampana koulutuksena joko sisäisen kouluttajan tai määrittelemämme turvallisuusalan yrityksen toimesta. Kaikki kotimme työntekijät ovat suorittaneet Esperin ”Turvallinen työskentely” verkko-opinnot.

Uhkaavasti käyttäytyvän asiakkaan kohtaaminen -koulutus on järjestetty yksikön vakituiselle henkilökunnalle vuonna 2024. Lisäksi osa henkilökunnasta on suorittanut AVEKKI-koulutuksen.

8.3. Lääkinnälliset laitteet ja tarvikkeet

Yksikköömme on laadittu laiteturvallisuussuunnitelma. Laiteturvallisuussuunnitelmamme on laadittu Lääkinnällisten laitteiden turvallinen käyttö –oppaan laiteturvallisuussuunnitelman mukaisesti.

Oppaan ovat laatineet laiteturvallisuusverkostossa toimivat asiantuntijat. Laiteturvallisuussuunnitelma kattaa lääkinnällisten laitteiden koko elinkaarihallinnan. Elinkaarihallintaan kuuluvat hankinnat, käyttöönottotarkastukset, perehdytys, tarkastukset ja huollot, vika- ja vaaratilanneilmoitukset sekä laitteiden poistot.

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

Yksikön vastuuhenkilö vastaa yksikön lääkinnällisistä laitteista ja tarvikkeista. Yksikköön on nimetty laitevastaava, jonka tehtäviin kuuluvat mm. laitteiden ja välineiden käytön ohjaus ja tuki yksikön henkilöstölle, laiteperehdytys ja käyttöohjeiden saatavuuden varmistaminen. Laitevastaavan tehtävät on kerrottu tarkemmin laiteturvallisuussuunnitelmassamme.

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

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

Asiakkailla on käytössä HVA:lta lainassa olevia erilaisia liikkumisen ja kommunikoinnin apuvälineitä. Tieto asukkaalla lainassa olevista apuvälineistä löytyy asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmasta. Työntekijät havainnoivat asukkaiden apuvälineiden kuntoa ja turvallisuutta, ja ovat tarvittaessa yhteydessä huollon tarpeesta apuvälineen lainanneeseen tahoon. Työntekijät huolehtivat apuvälineiden puhtaudesta joko asukkaan kanssa yhdessä tai asukkaan puolesta. Yksikössä on nimettynä kaksi apuvälinevastaavaa, kenellä on päävastuu asukkaiden apuvälineiden kunnosta ja puhtaudesta.

9. Henkilöstö

9.1. Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys



Kodissamme työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu sekä suositusten ja rekisteröintiviranomaisen mukainen henkilöstö. Asiakkaan palvelutarve on arvioitu asiakkaan muuttaessa palveluun.

Yksikön vastuuhenkilö on koulutukseltaan: sosionomi

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

Henkilöstömäärä suhteutetaan aina asiakasmäärään ja heidän toimintakykyynsä.

Yksikkömme henkilöstörakenne ja määrä:

sairaanhoitaja	1	hoiva-avustaja oppisopimus opiskelija	1
lähihoitaja	12	keittiötyöntekijä (kokki)	1
lähihoitaja oppisopimus opiskelija	1		

Lisäksi yksikössä voi olla alan opiskelijoita työssäoppimisjaksoilla.

Huolehdimme kaikissa tilanteissa, että yksikössä on riittävästi henkilökuntaa.

9.2. Sijaisten käytön periaatteet ja opiskelijat

Sijaisia käytetään ennakkoon tiedossa oleviin ja äkillisiin poissaoloihin.

Avoimeksi jääneet vuorot tarjotaan ensisijaisesti lisätyönä omille osa-aikaisille työntekijöille täyttäen lisätyön tarjoamisvelvoite. Tämän jälkeen vuoroja tarjotaan keikkatyöntekijöille. Esperillä on käytössä sijaishallintaan Temployer-sijaishallintajärjestelmä.

Meillä avoimia vuoroja tarjotaan seuraavalla tavalla: Avoin vuoro laitetaan hakuun Temployer järjestelmän kautta. Järjestelmään työntekijän tietoihin on ohjelmoitu työntekijän työsuhteen muoto; vakituinen/määräaikainen tai keikkatyöntekijä/runkosopimuslainen. Mikäli sijaista ei löydy Temployer järjestelmän avulla, voidaan sijaisiin olla yhteydessä myös puhelimitse soittamalla/tekstiviestillä. Yksikön sijaislista löytyy paperisena toimiston pöytätelineestä. Viime kädessä avoin vuoro voidaan paikata ylityönä /vuoronvaihdoin.

Näin varmistamme vuorojen tarjoamisen oikeassa järjestyksessä.

Yksikössä on sovittu käytännöt sen varalle, ettei vastuuhenkilö ole paikalla sijaistarpeen yllättäessä. Nämä käytännöt ovat:

Yksikönpäällikön poissaollessa sijaisjärjestelyistä vastaa tiimivastaava tai työvuoron lääkevastaava. Tarkempi ohje sijaisjärjestelyihin ”Työntekijän poissaolo ja sijaisjärjestelyt” löytyy ohjaajien toimiston pöytätelineestä ja intranetistä Essistä yksikön työtilasta. Yksikössä on kattava sijaisten määrä; noin 10 aktiivista sijaista.

Yksikön vastuuhenkilö varmistaa, että henkilöstö tuntee kodin toimintamallin tällaisissa tilanteissa.

Opiskelijoiden pätevyys sosiaali- ja terveydenhuollon tilapäisissä tehtävissä toimimiseen on määritelty konsernin sisäisessä tehtäväpätevyystaulukossa. Vastuuhenkilö varmistaa opintosuoritusotteen avulla opintojen riittävä määrän ja opiskelijan osaaminen. Vastuuhenkilö seuraa työsuhteessa olevan opiskelijan opintojen etenemistä. Jos sosiaali- ja terveydenhuollon opiskelija työskentelee työsuhteessa, hänet perehdytetään työntekijän perehdytyskorttia käyttäen.

Nimeämme kirjallisesti ohjaajan sosiaali- ja terveydenhuollon opiskelijalle, joka a) suorittaa opintojaan oppisopimuksella, b) on harjoittelussa, c) työskentelee tilapäisesti. Olemme määritelleet

erillisessä ohjeistuksessa, kuka voi toimia työpaikkaohjaajana sekä hänen tehtävänsä erillisessä ohjeistuksessa. Kodin vastuuhenkilö seuraa oppisopimusopiskelijoiden opintojen etenemistä.

Kodin lääkehoitosuunnitelmassa on kuvattuna sosiaali- ja terveydenhuollon opiskelijan oikeudet lääkehoidon toteutuksessa sekä kuka voi toimia lääkehoidon osalta opiskelijan ohjaajana.

9.3. Rekrytointi

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Palkatessamme 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, minkä jälkeen avaamme ne julkiseen hakuun. Rekrytointi-ilmoitukset julkaisemme Työmarkkinatori-, Duunitori.fi- ja Jobly.fi-sivustoilla sekä Esperin intranetissä ja urasivuilla. Lisäksi voimme käyttää työpaikkailmoituksen mainontaan sosiaalista mediaa.

Työntekijöiden kelpoisuuden varmistamme Valviran Terhikki ja/tai Suosikki -rekisteristä. Vähintään tyydyttävällä tasolla oleva suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito varmistetaan jo hakemuksesta, ensimmäisessä puhelinkeskustelussa ja haastattelussa. Työntekijät toimittavat alkuperäiset tutkinto- ja opintotodistukset nähtäviksi vastuuhenkilölle ennen työsuhteen alkamista. Vastuuhenkilö tallentaa todistukset henkilötietojärjestelmään. Uusilta työntekijöiltä tarkastetaan rikosrekisteriote valvontalain mukaisesti. Lisäksi edellytämme työntekijältä tartuntatautilain mukaista rokotussuojaa.

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

Rekrytoinnissa painotamme työntekijän aiempaa työkokemusta ja soveltuvuutta. Katsomme eduksi mahdolliset alan lisäkoulutukset. Toteutamme työhaastattelut paikan päällä yksikössä. Käytämme 6 kk:n koeaikaa, määräaikaisuuksissa koeaika on korkeintaan puolet työsuhteen kestosta.

9.4. Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

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

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

Yksikön vastuuhenkilö kartoittaa työntekijöiden koulutustarpeita esimerkiksi työntekijöiden kanssa käytyjen kehityskeskustelujen pohjalta ja asiakastarpeiden perusteella. 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 sisältyvät lakisääteiset ja muut pakolliset Esperin määrittelemät henkilöstön koulutukset:

Lakisääteiset ja muut Esperin määritellyt henkilöstön pakolliset koulutukset:

- Lääkehoidon osaamisen varmistaminen lääkehoitoon osallistuvilta
- Hygieniapassi
- Hätäensiapu (teoria ja käytännön harjoittelu)
- Paloturvallisuuskoulutus
- Lääkinnällisten laitteiden käyttöperehdytys
- Itsemääräämisoikeus
- Tervetuloa taloon -perehdytys (FI/EN)
- Tietosuoja työntekijälle (FI/EN)
- Syventävä ensiapu (teoria ja käytännön harjoittelu, 5-10% henkilöstöstä tai sopimuksen mukaan)
- Lääkehoidon näyttöjen vastaanotto – koulutus (pakollinen lääkehoidon näyttöjä vastaanottaville)
- Toimintakykyarviointikoulutukset (FIM/RAI)

Vastuuhenkilön tulee suorittaa edellä mainittujen lisäksi seuraavat koulutukset:

- Tietosuoja esihenkilö
- Esihenkilön ajokortti
- Työsuhteen elinkaari
- TES-tietoisku: Esihenkilön velvollisuudet ja oikeudet

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.

Työyhteisösopimus on tiimityötä ohjaava sopimus, josta ilmenevät yhteisesti sovitut toimintatavat, jotka mahdollistavat toimivan työyhteisön. Yhteisesti sovittujen pelisääntöjen avulla tiimin jäsenet tietävät, mitä heiltä odotetaan ja miten toimia eri tilanteissa. Työyhteisösopimusta 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. Kullakin alueella on oma työsuojeluvaltuutettu, joka edustaa alueensa työntekijöitä työsuojelutoimikunnassa.

Varhainen välittäminen ja työkyvyn tuki. Työkykyjohtamisen tavoitteena on tukea ja ylläpitää jokaisen esperiläisen hyvää työkykyä ja näin mahdollistaa pitkät työurat. Tavoitteenamme on myös ennaltaehkäistä sairauslomia ja ennenaikaisia eläköitymisiä puuttumalla työkykyriskeihin varhaisessa vaiheessa. Tähän tähtäämme varhaisen välittämisen toimintamallilla, joka sisältää työntekijän huolien puheeksioton 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 tiimipalavereissa (katso lisää osiosta: Riskien hallinta). Olemme laatineet ohjeen väkivaltatilanteisiin varautumisen ja yksintyöskentelyn osalta. Ne on julkaistu Esperin intranetissä.

10. Toimitilat ja teknologiset ratkaisut

10.1. Toimitilat

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

Kuvaus asiakkaan omassa käytössä olevasta tilasta:

Asumisyksikön 2. kerroksessa on 8 asuntoa ja 3. kerroksessa 10 asuntoa. Asunnoista viidessä on oma parveke. Asunnot ovat kooltaan 33 m2 – 49 m2 ja jokaisessa asunnossa on oma keittiö/keittokomero ja kylpyhuone.



Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista:

Asumisyksikön 2. kerroksessa sijaitsee ruokasali ja sen yhteydessä on kaksi ruokailukabinettia. 3. kerroksessa on parvekkeellinen toimintahuone, joka toimii viriketoiminnan tilana sekä asukkaiden vapaa-ajantilana. Talon kellarikerroksessa on pyykkitupa, saunatilat (2 saunaa ja pesutilaa) ja varastotilat sekä pyörävarasto.



Kuvaus piha-alueesta:

Yksikön takapihalla on pieni terassi ja nurmikko alue. Terassilla on grilli, muutama pöytäryhmä ja katettu pergola säänsuojana. Takapihalla on mahdollisuus pelata erilaisia pihapelejä.

Asiakkaiden turvallisuuden ja yksityisyyden takaamiseksi ulko-ovet ovat lukittuina yöaikaan klo 21.00-08.00.

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:

Yksikössä on käytössä automaattinen palohälytys- ja palovaroitusjärjestelmä, josta hälytys menee automaattisesti pelastuslaitokselle.
Kiinteistön ulko-ovet ovat lukittuna yön ajan klo 21.00-08.00. Lukitus tapahtuu automaattisesti Jämsän kiinteistöhuollon toimesta. Yksikössä on automaattinen kameravalvontajärjestelmä porrastasanteilla, kellarikerroksen ulko-ovella, hissin edustalla ja lääkkeenjakohuoneessa. Lisäksi yöaikaan on käytössä liiketunnistin järjestelmä 2. kerroksen porteilla ja 2. ja 3. kerroksessa hissin edustalla. Kameravalvonnan ja liiketunnistin järjestelmän tarkoituksena on lisätä turvallisuutta yöaikaan, sillä talon ensimmäinen kerros on yksikön ulkopuolisten asukkaiden käytössä. Yöohjaajan käytössä on automaattinen vartijakutsu, joka ohjautuu Securitaksen vartijalle.
Liikuntarajoitteisella asukkaalla on käytössä hoitajakutsu, josta hälytys menee työvuoron lääkevastaavan puhelimeen. Suurin osa asukkaista pystyy tarvittaessa soittamaan omalla puhelimellaan apua. Asukkaiden puhelimiin on tallennettu kaksi Palomäen numeroa, josta he tarvittaessa tavoittavat työntekijän.
Liikkumisen apuvälineitä käyttävillä asukkailla on käytössään etäohjain, jolla he saavat omatoimisesti avattua ulko-oven poistuessaan/ palatessaan asumisyksikköön. Yhden asukkaan asunnon ovessa on sähkölukko, jota asukas hallitsee etäohjaimen avulla. Yksikön käytössä oleviin 2. krs ja 3. krs rappuihin on asennettu portit lisäämään turvallisuutta varsinkin pyörätuolilla liikkuvien osalta. Portit eivät ole lukossa.

Perehdytämme työntekijän yksikön turva- ja kutsulaitteiden käyttöön.

Yksikön vastuuhenkilö vastaa yksikön turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta.

Laitetoimittaja ja yhteystiedot:

Kameravalvonta, liiketunnistimet ja hoitajakutsupainike: Hoitajakutsu, Hannu Sipilä p. 045 279 5990, hannu@hoitajakutsu.fi
Vartijakutsu: Securitas, sopimusvastaava Antti Varis p.0204912326, antti.varis@securitas.fi

Varmistamme turva- ja kutsulaitteiden toimivuuden seuraavilla tavoilla:

Vartijakutsu laitteen toimivuuden testaamme kerran kuukaudessa testihälytyksen avulla. Tästä on ohjelmoitu muistutus työntekijöiden kalenteriin. Kameravalvonnan toimivuutta seuraamme päivittäin. Yöohjaajan vastuulle kuuluu joka yövuoro seurata liiketunnistimien ja ulko-ovien lukituksen toimivuutta, koska nämä ovat käytössä vain yöaikaan. Hoitajakutsupainikkeen toimivuutta kokeilemme sen lautauksen yhteydessä. Mahdollisista vioista informoidaan yksikön vastuuhenkilöä ja laitetoimittajaan ollaan yhteydessä välittömästi. Kiinteistöhuolto testaa automaattisen palohälytys- ja palovaroitusjärjestelmän toimivuuden kuukausittain.

10.3. Terveydensuojelulain mukainen toiminta

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista yksiköstämme on tehty terveydensuojelulain mukainen ilmoitus toiminnan alkaessa (vuoden 1994 jälkeen alkanut toiminta). Ilmoituksen perusteella terveydensuojeluviranomainen on käsitellyt ilmoituksen ja tehnyt mahdollisesti tarkastuskäynnin. Tarkastuksesta on laadittu pöytäkirja. Päivitämme terveydensuojelulain mukaisen omavalvontasuunnitelman sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelman päivityksen yhteydessä.

Yksikköömme on laadittu terveydensuojelulain mukainen omavalvontasuunnitelma: 3.12.2025

11. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

11.1. Asiakastyön kirjaaminen

Kirjaamme päivittäin asiakkaan tietoja sekä havaintojamme asiakkaan voinnista asiakastietojärjestelmään. Kirjaamisvelvollisuus koskee kaikkia asiakkaan hoitoon osallistuvia sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä sekä asiakasta avustavia henkilöitä.

Kodissamme voi olla käytössä myös hyvinvointialueen määrittelemä potilastietojärjestelmä, johon kirjaamme palvelun järjestäjän antamien ohjeiden perusteella asiakkaan terveystietoja.

Käytössämme oleva asiakastietojärjestelmä: Domacare 2.0

Kirjaaminen on tärkeä osa asiakasturvallisuutta. Perehdytämme ja koulutamme henkilöstöämme hyvään kirjaamiseen. Esperin intranetissä on ohjeet hyvään kirjaamiseen tukimateriaaleineen.

Asiakastietojärjestelmään tehdään asiakkaan arjen ja hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset.

Kirjaamiseen on työntekijöillä käytössä kolme tietokonetta, tabletti ja neljä puhelinta.

11.2. Asiakastietojen käsittely

Asiakastietolain 7 § mukaisesta asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa organisaatiotasolla laatufunktio sekä asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjä. Vastuuhenkilö vastaa asiakastietojen käsittelystä yksikössä yksilötasolla.

Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen käyttäjätunnus asiakastietojärjestelmään. Järjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja henkilön tehtävien mukaisesti. Jokainen työntekijä käsittelee asiakastietoja vain sen verran kuin se on tehtävän hoitamisen kannalta tarpeellista.

Työntekijä allekirjoittaa työhöntulovaiheessa salassapitosopimuksen, ja sen sisältö käydään hänen kanssaan läpi osana perehdytystä.

Asiakkailla voi olla yksikössä asiakaskansiot, joissa heille tärkeitä, paperisia tietoja säilytetään. Kansiot säilytetään henkilökunnan lukitussa toimistossa, lukitussa kaapissa. Palvelun päättyessä asiakas saa kansion mukaansa.

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

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

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

Kotimme ottaa 1.9.2026 mennessä käyttöön sosiaalihuollon asiakastietovarannon, kun hyvinvointialue on valmis käyttöönottoon. Rekisterinpitäjänä hyvinvointialue antaa rekisterinkäyttöoikeuden niiden asiakkaiden tietoihin, joille hyvinvointialue järjestää palveluja ostopalveluna. Sosiaalihuollon asiakastietovarannon käyttöönoton jälkeen asiakkaamme tai Puolesta-asioija näkee tekemämme kirjaukset OmaKannasta. Lisätietoa toisen henkilön valtuuttamisesta löytyy kanta.fi-sivustolta.

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. Suoritettu tietosuojakoulutus tallentuu Mepco-henkilötietojärjestelmään.

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

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

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

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

Esperin tietoturvasuunnitelma on päivitetty 8.8. 2025. Se ei ole julkinen.

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Sähköposti: tietosuoja@esperi.fi

12. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

Palveluiden laatua sekä asiakasturvallisuutta kehitetään ja parannetaan omavalvonnallisesti jatkuvasti. Kehittämistarpeemme nousevat muun muassa liiketoiminnan toimintasuunnitelmasta, riskiarvioinneista, poikkeamista, palautteista, asiakas- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyistä, hyvinvointialueiden valvonnasta nousseista havainnoista, laadun avainmittareista ja kehityskeskusteluista.

Laadun ja asiakasturvallisuuden parantamiseksi tehtävistä toimenpiteistä raportoidaan neljän kuukauden välein. Raportoinnissa käytetään erillistä liitettä, joka on nähtävillä yksikössä. Siihen on määritelty seuraavat raportoitavat asiat toimenpiteineen:

- Asiakastyytyväisyys
- Henkilöstötyytyväisyys
- Vakavat asiakasturvallisuuspoikkeamat per 1000 hoitopäivää
- Omaohjaaja-ajan toteutuminen

13. Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yksikön vastuuhenkilö.

Paikka ja päiväys:

Allekirjoitus:

Liite Omavalvonnan seuranta ja raportointi

	Kehittämis-tarve	Toimen-piteet	Q1	Q2	Q3	Q4	Vastuu-henkilö
Asiakas-tyytyväisyys	Asiakkaiden turvallisuuden kokemuksen vahvistuminen	*Uhka-/väkivalta tilanteiden vähentäminen asukkaiden hyvinvointia edistämällä mm. moniammatillinen yhteistyö, ohjauksellliset keinot *Luottamuksellisen asiakassuhteen edistäminen mm. tiiviimpi kontakti asiakkaisiin ja henk.koht.ohjaaja-aika. *Asiakkaiden ohjaus pois uhkatilanteista. *Uhkatilanteiden läpikäynti jälkikäteen paikalla olleiden asiakkaiden kanssa (psykososiaalinen tuki)					Koko henkilöstä
	Yhteisöllisen ja yksilöllisen, asukasta aktivoivan toiminnan kehittäminen	*Vuosi- ja viikkosuunnitelmat *Asukaskokouskansio *Yhteisölliseen tiimiin lisää jäseniä. *Yksilöllisten aktiviteettien kehittäminen mm. omaohjaaja-aikaa lisäämällä					Koko henkilöstö, yhteisöllinen tiimi, omaohjaajat
Henkilöstö-tyytyväisyys	Työilmapiirin kohenemine n	*Vastuullinen työkäyttäytyminen kurssi Eskossa. *Itsearvioinnin tukeminen (mm. itsearviointi ja palautteen vastaanotto harjoitukset) *Myönteistä palutetta enemmän (mm. päivittäin vuoronvaihto rapsalla) *Rakentava palaute suoraan palautteen kohteelle *Töiden tarkoituksen mukainen ja tasapuolinen jakaantuminen mm. selkeällä, yhdessä tehdyllä työnjaolla ja tehtävänkuvien/ vastuualueiden läpikäynnillä ja päivittämisellä. *Säännölliset tiimi/yksikköpalaverit. *HR:n ja Työsuojelun tuki.					Koko henkilöstö
	Työturvallisu uden ja turvallisuude n tunteen kohenemine n	*Moniammatillisen yhteistyö asukkaiden uhkaavan/väkivaltaisen käytöksen vähentämiseksi. *Sovittujen toimintatapojen noudattaminen (mm. tukisuunnitelma, ohje väkivaltatilanteisiin ja					Koko henkilöstö, yksikönpäällikkö

		yksintyöskentelyyn). *Psykososiaalinen tuki tilanteiden läpikäymiseen (mm. työkaverit, esihenkilö, työterveys). *Uhkatilanne koulutus (1pv).					
Asiakas-turvallisuus-poikkeamat per 1000 hoitopäivää	Lääkitysturvallisuuden kehittäminen (lääkepoikkeamien väheneminen)	*Lääkehoitosuunnitelmaan perehtyminen. *Huolellinen, ohjeiden mukainen työskentely. *Lääkepoikkeamien yhteinen käsittely. *Lääkitysturvallisuuden kehittäjät verkoston materiaalin yhteinen läpikäynti (mm. lääkehoitoprosessin riskit, riskilääkkeet, tiedonkulku). *SH päivät 1 krt /työvuorolista.					Lääkeluvallisiet ohjaajat, tiimivastaava-SH
Omaohjaaja-ajan toteutuminen	Omaohjaaja-ajan lisääntyminen	*Omaohjaaja pari suunnittelee ja toteuttaa viikoittaisen omaohjaaja-ajan *Omaohjaaja-ajan kirjaaminen *Omaohjaaja-ajan toteutumisen säännöllinen seuranta					Omaohjaajat
Muut kehittämis-toimet	Läheisyhteistyön kehittäminen	*Omaohjaajat kartoittaa läheisiltä millaista yhteistyötä /yhteydenpitoa läheiset toivoo. Tarvittaessa säännölliset yhteydenotot esim. 1 krt/kk. *Mahdollistetaan läheisen osallistuminen toteuttamissuunnitelman tekoon asukkaan halutessa. *Jatkossakin läheisten kirje ja läheisten tapahtuma 1-2 krt/vuosi.					Omaohjaajat
	RAI arvion, Palvelun toteuttamissuunnitelman ja päivittäiskirjausten laatu	***RAI:** THL:n ja ESKO:n RAI verkkokurssit, tiimivastaavan tuki, asiakkaan osallistaminen THL:n RAI kuvatuen avulla. ***Toteuttamissuunnitelma:** Esperin toteuttamissuunnitelma ohjeet, Toteuttamissuunnitelmiin perehtyminen tiimissä omaohjaajan johdolla. Läheisyhteistyön lisääminen (läheisiltä saadun tiedon hyödyntäminen). ***Kirjaaminen:** kirjaamiskoulutukset					Ohjaajat, omaohjaajat

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti Signom -allekirjoituspalvelulla.

Päiväys: 08. joulukuuta 2025, 10:15:00

Esperi

Minna Paronen

Minna Paronen
Yksikönpäällikkö

Tunnistus:

08. joulukuuta 2025, 10:14:32

Esperi tunnistus

Lisätiedot:

Yksikkö: Palomäki

Kustannuspaikka: 477