esperi

Vastuullisuus on hyvinvointia

Vastuullisuusraportti 2023



MEIDÄN VUOROMME TURVATA HYVÄ ELÄMÄ

KUINKA KOHDATA MUISTISAIRAS?

Tyytyväisyyden tiellä: asiakaspalaute paranee

Esperiläisten suositteluhalukkuus huipputasolla

Ympäristöohjelmalla kohti hiilineutraaliutta

Sisällysluettelo

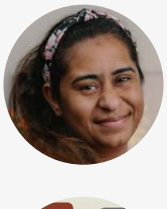


3
On meidän vuoromme turvata hyvä elämä

5
Esperi lukuina



6
Vuoden tapahtumia



9
Arvoista teoiksi



10
Pitkäjänteisellä strategialla laadukasta hoivaa



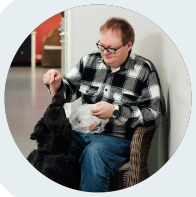
12
Sidosryhmät



14
Kestävyysraportointi



18
Liiketoiminta-alueet



27
Hyvä hoiva



36
Hyvä elämä



44
Hyvä työ



55
Hyvä talous



59
Kiikarissa hiilineutraali Esperi



63
Esperi tavoittelee maltillista kasvua



64
#töissäesperillä

On meidän vuoromme turvata hyvä elämä – nyt ja huomenna



Mitä on hyvä elämä? Tätä pohdin, kun juttelin iäkkään asukkaamme kanssa Kivipuiston hoivakodissamme. Hän kertasi minulle elämäntarinaansa, jossa kuuluivat vakavuus ja vaikeat ajat Karjalan evakkona. Silti vanhuksen kasvoilta paistoi tyyneys. Eletty elämä oli ollut vaikeuksista huolimatta hyvä.

Monet asukkaistamme ovat eläneet vaikeampaa ja turvattomampaa elämää kuin meidän sukupolvemme. He ovat kokeneet sotaa, pulaa ja lamaa. Aina on kuitenkin uskottu parempaan huomiseen, tehty töitä sen eteen ja nähty ilon aiheita nykyhetkessä.

Meillä Suomessa moni asia onkin jo hyvin. On osaamista. On uusia sukupolvia, jotka pystyvät ratkomaan haasteita. Sama pätee Esperiin: meillä on paljon hyvää tässä ja nyt. Mittarimme kertovat samaa. Vuonna 2023 asukastyytyväisyyden NPS-luku nousi 41:een ja läheistyytyväisyyden luku oli 35. Tulokset ovat kehittyneet viime vuosina hyvin, mistä olemme ylpeitä. Työntekijöidemme eNPS-suositteluhalukkuus oli 34 – tiedossamme ei ole alan toimijaa, jolla se olisi korkeampi.

Kodeissamme on myös entistä turvallisempaa asua ja työskennellä. Olemme kehittäneet, kouluttaneet ja vieneet arkeemme käytäntöjä, jotka lisäävät asukkaidemme, työntekijöidemme, ympäristömme, datamme ja kiinteistöjemme turvallisuutta. Olemme myös varautuneet epävakaaseen maailmantilanteeseen: meillä on valmiussuunnitelma ja harjoittelemme asukkaidemme hoitamista myös poikkeuksellisissa olosuhteissa.

Samalla rakennamme huomisen hyvää. Vastuullisuus- ja laatutavoitteemme ovat entistä kunnianhimoisempia. Vuonna 2023 lanseerasimme ympäristöohjelman, ja leikkaamme hiilidioksidipäästöistämme 80 prosenttia vuoteen 2030 mennessä. Omistajamme ajavat vahvaa vastuullisuuspolitiikkaa ja ajattelevat samoin kuin me: vastuullisuus ja kannattavuus tukevat toisiaan. Meidän jokaisen on kannettava vastuumme ilmastonmuutoksen ja luonnonkadon hillitsemiseksi.

Hyvinvointialueet aloittivat toimintansa tammikuussa 2023. Uudistuksen voimaan saattamisessa on tehty valtava urakka. Työtä on vielä, mutta on yhteiskunnalle iso asia, että pyörät pyörivät.

Olen käynyt keskusteluja hyvinvointialueiden päättäjien kanssa ja tavannut myös omaisia ja asukkaita. Olemme keskustelleet tarpeista, toiveista, haasteista, investoinneista ja ratkaisuista. Tehtävämme on tukea hyvinvointialueita ja olla niille joustava kumppani. Haluamme rakentaa toimivan yhteistyömallin ja jatkammekin keskusteluja vuonna 2024.



Yhteistyötä tarvitaan, sillä alaamme yhä koettelee tehostaminen, korot, inflaatio sekä hoitajapula. Viime vuodet kuitenkin osoittavat, kuinka tärkeitä esimerkiksi työehtosopimukset ovat: pitkä suunnitteluhorisontti on kaikille osapuolille paras ratkaisu.

Poliittiset päätökset usein kuitenkin sumentavat tuota horisonttia. Kiinteistöpainotteisena alana tarvitsisimme näkymää 15–25 vuoden päähän, kun taas hallitukset vaihtuvat neljän vuoden välein ja pyrkivät lyhyen aikavälin ratkaisuihin. Päätöksille on toki myös tarvetta. Hyvinvointialueiden rahoituksen alijäämä oli 1,2 miljardia euroa vuonna 2023 ja kasvaa vuonna 2024, jos toimia ei tehdä. Tilannetta kuitenkin yritetään paikata nopeilla ratkaisuilla, jotka perustuvat usein teoriaan, eivät todellisten vaikutusten arviointiin.

Kivipuiston juttutuokio käytiin
Vie vanhus ulos -päivässä –
katso lisää päivän tunnelmia.

Oikea tie hakea säästöjä ei ole esimerkiksi ympärivuorokautisen tehostetun palveluasumisen paikkojen leikkaaminen tilanteessa, jossa palveluntarve vain kasvaa lähitulevaisuudessa. Pahimmassa tapauksessa myös ympärivuorokautisen hoivan työvoima karkotetaan muille aloille – ja pian käsissämme on uusi itse aiheutettu kriisi. Tällä hetkellä myös yhteisölliseen asumiseen ladataan uskoa. Toteutustavat ja kustannukset ovat kuitenkin epäselviä samoin kuin se, kuka näihin asuntoihin investoisi tai muuttaisi.

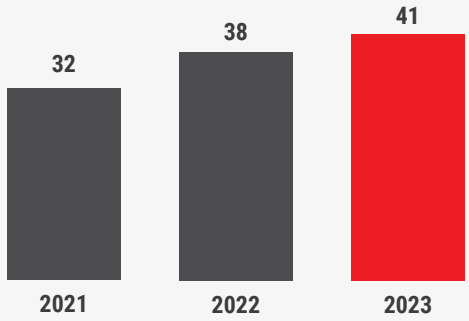
Uskon, että avain kestävään hoivaan on pitkäaikaisissa ratkaisuissa. Hoitajat ovat tärkein voimavaramme, ja tehtävämme on varmistaa, että heitä on jatkossakin riittävästi ja että he voivat työssään hyvin. On myös tärkeää, että saamme uusia veronmaksajia ja uutta työvoimaa Suomeen, jotta yhteiskunnan huoltosuhde säilyy. Olen ylpeä siitä, että Esperi on aidosti monikulttuurinen yritys. Meillä työskentelee kymmeniä eri kansalaisuuksia, ja teemme päivittäin töitä yhdessä, yhdenvertaisina ja toisiamme kunnioittaen.

Kiitos hoitajillemme ja koko henkilöstölle siitä hyvästä ja arvokkaasta työstä, jota teette päivittäin kodeissamme. Itse pidän jatkossakin huolta siitä, että meillä on hyvä asua ja tehdä töitä. Monet asukkaistamme ovat rakentaneet Suomea, ja nyt he luottavat meihin. On meidän vuoromme.

Stefan Wentjärvi
toimitusjohtaja, Esperi Care

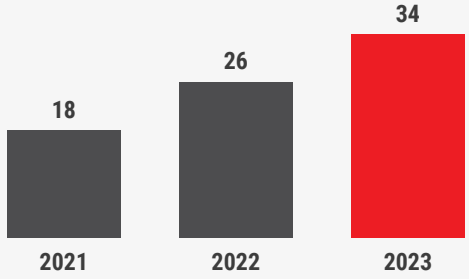
Esperi lukuina

NPS



skaala −100 – +100

eNPS



skaala −100 – +100

Sähkönkäyttö hiilidioksidineutraaleista energialähteistä **94 %**

Jätteiden hyötykäyttö **99 %**

Asukkaita yhteensä
noin 6 880

Henkilöstöä yhteensä
7 107

Esperi toimii kaikilla hyvinvointialueilla

Vuonna 2023 valmistuneet yksiköt
3 yksikköä
157 paikkaa

Ikäihmisten palvelut

Esperin ikäihmisten hoivakodit ja palvelutalot tarjoavat turvallisen kodin, jossa elämästä voi nauttia ja jossa arki sujuu. Ikäihmisten päiväohjelma suunnitellaan asukkaiden tarpeet ja mielenkiinnon kohteet huomioiden. Pyrimme antamaan aikaa kohtaamisille, sillä niiden merkitys päivittäisessä kanssakäymisessä on suuri – niin asukkaillemme kuin hoitajillemme. Tarjoamme ympärivuorokautista palveluasumista, yhteisöllistä asumista, tilapäistä asumista sekä päivätoimintaa.

NPS 44

Mielenterveyspalvelut

Esperi tarjoaa mielenterveyskuntoutujille asumispalveluja ja monipuolista kuntoutusta turvallisessa ja viihtyisässä ympäristössä. Kuntoutujat asuvat omissa huoneissaan, mutta osallistuminen erilaisiin yhteisiin aktiviteetteihin on tärkeä osa Esperi kotien asumispalveluita. Kuntoutus- ja asumispalvelutarjontamme luo joustavan ja tavoitteellisen kuntoutumisen polun – on asiakkaalla sitten tarve ympärivuorokautiselle tuelle tai itsenäisen asumisen valmennukselle.

NPS 21

Kehitysvammapalvelut (nyk. Vammaispalvelut)

Esperi tarjoaa kehitysvammaisille, liikuntavammaisille ja autisteille viihtyisän kodin, jossa asukkaan turvana ovat kokeneet ammattilaiset. Asumispalvelut järjestetään yksilöllisesti, huomioimalla asukkaan tarpeet, toimintakyky ja elämäntilanne. Meillä jokainen on oma, ainutlaatuinen persoona. Tavoitteenamme on, että asukkaamme elävät omannäköistä, elämänmakuista elämää.

NPS 59

Saga

Saga-palvelutalot tarjoavat senioreille korkeatasoisia koteja palveluiden keskellä turvallisessa ja aktiivisessa ympäristössä, mahdollisuuden itsenäiseen elämään sekä oman ikäistä seuraa. Palvelumme muuntuvat asukkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaan.

NPS 58

Vuoden tapahtumia

Vuosi 2023 oli meille monella tapaa hyvä vuosi. Onnistuimme esimerkiksi viemään ympäristötyötämme entistä tavoitteellisempaan suuntaan. Erityisesti iloitsemme siitä, että asukas- ja työtekijätyytyväisyytemme ovat parantuneet. Kokosimme yhteen koko vuoden kohokohdat – lue alta, mitä saimme vuoden aikana aikaan!



ASUKASTYYTYVÄISYYS IKÄPALVELUISSA KORKEAMPI KUIN KOSKAAN

Syksyllä toteuttamamme asukastyytyväisyyskyselyn tulokset kertovat, että ikäpalveluidemme asukkaat ovat tyytyväisempiä kuin koskaan aiemmin. Asukkaiden antama NPS-luku parani edellisestä vuodesta kahdeksan yksikköä ja on historian korkeimmalla tasolla 44:ssä. ”Lähes 60 prosenttia asukkaista antoi arvon 9 tai 10, eli he ovat NPS-mittapuulla suosittelijoitamme. Uskon, että panostuksemme esimerkiksi henkilökunnan validaatio-osaamiseen ja työtapojen kehittämiseen näkyvät palautteissa", sanoo myynti- ja markkinointijohtaja **Jani Nurisalo.**

VALOKUVANÄYTTELYSSÄ ESILLÄ HOIVATYÖN TUNTEIDEN KIRJO

"On ilo kohdata sinut" -valokuvanäyttelyssämme nähtiin koskettavia kuvia hoivatyöstä. Valokuvien yhteydessä julkaistiin hoitajien aitoja, henkilökohtaisia tarinoita hoivatyön iloista ja suruista. Ympäri Suomea kiertänyt ja somessakin esillä ollut näyttely sai paljon myönteistä palautetta. Näyttelyn tavoitteena oli nostaa esiin hoiva-alan monimuotoisuutta ja merkityksellisyyttä, mikä onnistui hyvin. Kiitollisuus ja kunnioitus hoitajia kohtaan on ollut monen näyttelyn nähneen päällimmäinen tunne.

VALITSIMME VUODEN PARHAAT ONNISTUJAT

Esperin esihenkilöpäivillä Tampereella palkitsimme syyskuun lopussa vuoden parhaat onnistujat. Palkintokategoriat perustuivat strategiaamme, joka keskittyy turvallisen kodin tarjoamiseen ja asukkaiden onnellisuuteen. Pääpalkinnon voittanut Esperi Hoivakoti Kärjenpuisto vakuutti raadin saamallaan palautteella: "Yksikölle ei voi antaa muuta kuin ruusuja; yksikössä ei ole mitään vikaa; siellä voi tuntea itsensä turvalliseksi." Onnittelut kaikille voittajille!

UUDISTIMME IKÄIHMISTEN ATERIAT

Suunnittelimme ruokapalvelukumppanimme Compass Groupin kanssa hoivakodeille uuden ruokamallin. Vastuullisesti tuotetut kotimaiset ateriat tuodaan jatkossa hoivakoteihin kahdesti viikossa. ”Uusi malli takaa asukkaillemme laadukkaan, ravitsemussuositusten mukaisen, maukkaan aterian kaikkina päivinä”, sanoo ikäihmisten palveluiden liiketoimintajohtaja **Arne Köhler.**

Vuoden tapahtumia



TARJOAMME TÖITÄ AMMATTILAISILLE IKÄÄN KATSOMATTA

Eläkkeellä töissä Esperillä -rekrytointikampanjalla halusimme kertoa eläköityneille sote-alan osaajille Esperin joustavista työmahdollisuuksista. Valtakunnallinen kampanja lisäsi näkyvyyttämme sote-alan työnantajana ja sai hyvää palautetta hakijoilta: ”Hienoa, että teillä eläkeläiset voivat työllistyä ja tuntea olevansa hyödyksi ja avuksi.” Kampanjan aikana palkkasimme yli 50 hoitajaa koteihimme eri puolilla Suomea.

YMPÄRISTÖOHJELMA KÄYNNISTYI

Vuonna 2023 otimme ympäristöasioissa tärkeitä askelia kohti tavoitettamme, hiilineutraalia Esperiä. Luomamme ympäristöohjelma pitää sisällään selkeät askeleet ja välitavoitteet hiilineutraaliuteen pääsemiseksi. Selvitimme ensi kertaa myös hiilijalanjälkemme. Tavoitteellista ympäristötyötämme luotsaa kiinteistöjohtajamme **Tomi Rosqvist.**

AURINKOSÄHKÖÄ KOTEIHIN

Kodeissamme on hehtaarikaupalla kattopinta-alaa, jota voimme hyödyntää aurinkosähkön tuottamiseen. Vuoden 2023 aikana aurinkopaneelit asennettiin jälleen kymmeneen kotiin eri puolilla Suomea. Aurinkosähkön hyödyntäminen on osa vastuullisuusstrategiaamme ja uutta ympäristöohjelmaamme. ”Aurinkosähköjärjestelmä on investointi, joka parantaa kiinteistön energiatehokkuutta”, sanoo ympäristöohjelmasta vastaava kiinteistöjohtaja **Tomi Rosqvist.**

ESPERILÄISET HALUAVAT SUOSITELLA TYÖNANTAJAANSA

Uusimman henkilöstötutkimuksemme tulokset olivat upeita etenkin suositteluhalukkuuden osalta. Parannusta tapahtui kaikilla osa-alueilla, mutta työntekijöidemme halukkuus suositella Esperiä työnantajana (eNPS) oli koko hoiva-alan mittapuulla poikkeuksellista. ”Meillä ei ole tiedossamme alan toimijaa, jolla eNPS olisi korkeampi”, sanoo toimitusjohtaja **Stefan Wentjärvi.** Panostamme jatkossakin sekä asukkaiden että henkilöstön viihtyvyyteen.

ULKOILUSTA ILOA ARKEEN

Osallistuimme jälleen Ikäinstituutin järjestämään Vie vanhus ulos -kampanjaan, joka rohkaisee nauttimaan ulkoilusta. Jo perinteeksi muodostuneeseen tapahtumaan osallistui ennätysmäärä esperiläisiä, kun myös tukitoimintojen noin 100 työntekijää kutsuttiin mukaan. Ulkoilu on tärkeä osa asukkaidemme arkea. ”Ulkoilun merkeissä tapahtuvat kohtaamiset tuovat iloa varmasti meidän kaikkien arkeen ja lisäävät yhtä lailla hyvinvointiamme”, toimitusjohtaja **Stefan Wentjärvi** toteaa.

MIELI-TOIPUMISORIENTAATIO TUTUKSI ASUKKAILLE

Esperi Koti Sypressissä järjestettiin ensimmäinen henkilökunnan ja asukkaiden yhteinen MIELI-hetki, jossa teimme mielenterveyspalveluiden toimintafilosofiaamme ja MIELI-toipumisorientaatiota tutuksi. Vastaanotto oli myönteinen, ja keskustelut herättivät oivalluksia asukkaissa sekä henkilökunnassa. Keskusteluista välittyi ajatus, että on tärkeää luoda toivoa ja antaa asukkaiden vaikuttaa omaan elämäänsä. ”Jokaisen tulee saada olla oma itsensä ja elää omannäköistä elämää", kiteyttää palveluasiantuntija **Jaana Rytilahti.**

KESKITYMME YDINLIIKETOIMINTAAMME

Menneenä vuonna myimme terveydenhuollon henkilöstöpalveluiden liiketoimintamme Mehiläiselle, joka osti osakekaupalla Esperi Terveyspalvelut Oy:n ja Esperi Lääkäripalvelut Oy:n koko osakekannan. Kaupan ansiosta voimme keskittyä entistä vahvemmin ydinliiketoimintaamme eli asumispalveluiden tuottamiseen ikääntyneille, kehitysvammaisille sekä mielenterveys- ja päihdekuntoutujille. Kaupan mukana henkilöstö siirtyi Mehiläiseen vanhoina työntekijöinä.

PALKKARATKAISU TURVAA TOIMINNAN EDELLYTYKSIÄ HOIVA-ALALLA

Yksityisen sosiaalipalvelualan neuvottelutulos tuo palkankorotuksia koko henkilöstöllemme. Esimerkiksi lähihoitajilla ja sairaanhoitajilla vähimmäispalkat nousevat keskimäärin 14,6 prosenttia. Maksamme yleiskorotuksen ja kertaerän kuitenkin myös niille työntekijöille, jotka eivät ole TES:n piirissä. "Tämä on mielestämme reilua ja kuvastaa hyvin Esperin arvoja", toteaa toimitusjohtaja **Stefan Wentjärvi.**



Pääluottamusmiehet tyytyväisiä Esperin suuntaan

*Pääluottamusmiehemme **Miira Reitama** ja **Tiina Auvinen** ovat mukana työntekijöidemme iloissa ja suruissa. Viime vuodelta erityinen ilonaihe heille oli se, että kotien kuulumiset ovat näkyneet yhä enemmän sosiaalisessa mediassa ja että tapahtumia on tarkasteltu sekä hoitajien että asukkaiden näkökulmasta.*





Vuoropuhelulla eteenpäin

Vuonna 2023 käytiin näkyvästi neuvottelukierrosta työehdoista, ja saavutettu tulos on työnantajan pito- ja vetovoiman kannalta merkittävä.

Esperissä konsernin henkilöstöedustajien keskinäinen yhteistyö on antoisaa. Yhdessä työnantajan edustajien kanssa käytävä säännöllinen keskustelu auttaa hyvän työelämän rakentamisessa sekä henkilöstön huolien, kysymysten ja ideoiden esiintuomisessa.

Työhyvinvointi keskiössä

Työhyvinvoinnin parantaminen on pääluottamusmiesten mukaan monisäikeinen asia. Koko sotealalla vallitseva osaajapula ja suuri vaihtuvuus vaikuttavat henkilöstön jaksamiseen. Kansainväliset työntekijät ovat suuri apu, ja monikulttuurisuus rikastuttaa työyhteisöjä, mutta esimerkiksi kielitaito tuo myös huomioitavia lisähaasteita.

Esperissä työhyvinvoinnilla on tärkeä rooli, ja siihen kyllä panostetaan. Viime vuonna Esperissä nostettiin aktiivisesti esiin kiusaamisen nollatoleranssia, missä Miiran ja Tiinan mielestä onnistuttiin hyvin.

Työvuorosuunnittelu auttaa arjessa

Viime vuonna työntekijöidemme käyttöön saatiin uusi osallistava HR Mukana -sovellus työvuorosuunnitteluun. Sovelluksesta näkee omat työvuorot, ja sinne voi täyttää omat työvuorotoiveet jopa vuodeksi etukäteen. Lisäksi työvuorolistojen tekijät saavat käyttöönsä entistä monipuolisempia työkaluja ja mahdollisuuksia Titania 2.0 -ratkaisulla, jonka otamme käyttöön vuonna 2025. Nämä hyvät uudistukset vaikuttavat työntekijöiden arkeen ja hyvinvointiin.

Arvoista teoiksi

Yhdessä henkilöstömme kanssa kiteyttämämme arvot ovat mukana arjen työssä ja kohtaamisissa. Vuonna 2023 ne tulivat erityisen hyvin esiin esimerkiksi seuraavissa kotiemme teoissa ja hetkissä.

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.

Kiireetön ja arvostava vuorovaikutus on läsnä kodeissamme joka päivä ja tiivistyy erityisesti liiketoiminta-alueidemme toimintafilosofioissa. Esimerkiksi muistisairaan kohtaamisessa käyttämämme ja viime vuosina kotien henkilöstölle kouluttamamme vuorovaikutusmenetelmä validaatio on käytössä tai tulossa käyttöön kaikkiin koteihimme Ikäihmisten palveluissa.

”Validaatiossa huomioidaan hoidettavan paha mieli ja ahdistus. Toisen tuntemuksia ei koskaan tyrmätä tai väheksytä. Se merkitsee hoitajallekin paljon, että työpaikalla halutaan edistää asukkaan hyvää oloa. Ihmistä ei jätetä yksin”, kertoo validaatio-ohjaajaksi valmistunut **Riikka Koskinen** Tampereen Esperi Palvelukeskus Kielosta.

Lue Koskisen haastattelu

Rehtiys on vahvuutemme

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

Esperiläiset haluavat auttaa. Kun Venäjä hyökkäsi Ukrainaan helmikuussa 2022, teimme konsernina rahalahjoituksen Suomen Punaisen Ristin kautta. Tarjosimme myös tyhjillään olleen Kristiinankaupungin hoivakotimme sotaa paenneiden ukrainalaisten käyttöön.

Myös kodeissamme tartuttiin toimeen. Yksi sotaa paenneista perheistä oli lähihoitaja **Inga Rautiaisen** Ukrainassa asuva tytär Krystyna ja hänen 6-vuotias tyttärensä. Kun Inga otti heidät sekä pakomatkalla heille tutuksi tulleen perheen luokseen asumaan maaliskuussa 2022, hänen työkaverinsa Esperi Palvelukeskus Kielossa Tampereella päättivät auttaa. Kielon tiimivastaavat **Johanna Saari** ja **Hanna Lindstedt** järjestivät viikon ruokatarpeet perheille ja vaatteita lapsille. Lisäksi päätimme yksikönjohtaja **Mirja Soinin** aloitteesta tarjota ukrainalaisille kodin Kielosta. Ingan oma tytär ja tyttärentytär jäivät asumaan Ingan luokse, Kieloon muutti kolme aikuista sekä 3-, 7- ja 10-vuotiaat lapset. Kielossa asunut ja vuoden 2023 lopulla jo omaan kotiin muuttanut **Svitlana** lapsineen muistelee lämmöllä aikaansa palvelukeskuksessa, josta löytyi tuen ja turvan lisäksi esimerkiksi kesätöitä ja Veikko-varapapan seuraa lapsille.

Lue ukrainalaisen Svitlanan ja hänen lastensa ajasta Kielossa

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.

Tarjoamme henkilöstöllemme monenlaisia koulutuksia, joita suunnittelemme usein kotiemme palautteen pohjalta. Esimerkiksi Kehitysvammapalveluissa (nyk. Vammaispalveluissa) on arjen sujumisen kannalta erityisen tärkeää, että henkilöstöllämme on hyvä ymmärrys autismista sekä osaamista autismikirjon henkilöiden yksilöllisestä kohtaamisesta. Siksi suunnittelimme sarjan uusia koulutuksia, jotka järjestetään vuonna 2024 yhteistyössä Autismiliiton kanssa. Koulutusten tavoitteena on lisätä henkilöstön ymmärrystä autismikirjolla olevien ihmisten kanssa toimimisesta sekä antaa konkreettisia vinkkejä ja keinoja siihen, miten kohtaamisista voidaan tehdä entistä parempia.

"Esperi haluaa investoida henkilöstönsä kehittymiseen. Nyt tarjoamamme täydennyskoulutus on työntekijälle pääomaa ja tuo lisäarvoa olemassa olevan ammattitaidon lisäksi", sanoo palveluasiantuntija **Heidi Hieta-aho.** "Autismikirjon ihmisillä ajattelu, vuorovaikutus ja aistitoiminnot ovat erilaisia. Kun heitä pystytään tukemaan yksilöllisemmin, heidän elämänlaatunsa paranee. Tämä on ydinajatus myös yksilökeskeisessä elämänsuunnittelussa, joka on johtava toimintafilosofia Esperin kehitysvammapalveluissa."

Lue Hieta-ahon haastattelu



Pitkäjänteisellä strategialla laadukasta hoivaa

Tavoitteenamme on tarjota yhteiskunnalle ensiluokkaisia asumispalveluita. Lupauksemme asukkaille on tarjota heille turvallinen ja viihtyisä koti. Strategiamme kantaa meitä jo hyvää vauhtia kohti vuoden 2024 visiotamme: Suomen onnellisimpia asukkaita.

Esperin strategia pohjautuu neljään päätavoitteeseen: hyvä hoiva, hyvä elämä, hyvä työ ja hyvä talous. Näistä rakentuu suunnitelmamme tulevaisuudelle. Tavoitteenamme on olla hoivayhtiö, jossa on arvostetuimmat esihenkilöt ja parhaimmat työkaverit.

Toimitusjohtaja **Stefan Wentjärven** mukaan nykyinen strategia on osoittautunut oikeaksi.

”Olen yllättynyt siitä, kuinka nopeasti olemme saavuttaneet tavoitteemme ja edistyneet kaikilla osa-alueilla. Olemme kehittäneet Esperiä päättäväisesti ja tavoitteellisesti. On ollut hienoa nähdä, että tulokset näkyvät niin asukastyytyväisyydessä kuin henkilöstössäkin.”

Ydinliiketoiminnan tavoitteellista kehittämistä

Strategiamme perustuu tavoitteelliseen kehittämiseen. Meille on tärkeää välttää lyhytnäköisyyttä ja panostaa ratkaisuihin, jotka kestävät aikaa ja palvelevat pitkällä aikavälillä. Tämä on olennaista hoiva-alalla, jossa investoinnit ja asiakassuhteet ovat pitkiä.

Kotiemme käyttöasteiden kehitys on ollut erinomaista. Viime vuoden lopussa se oli lähes 94 prosenttia, mikä on erittäin korkea luku 212 yksikön yritykselle. ”Tämä on osoitus onnistumisestamme henkilöstön rekrytoinnissa sekä asiakkaidemme ja kotiemme asukkaiden luottamuksesta. Hyvinvointialueet ovat myös sijoittaneet asukkaita meille, mikä kertoo vahvasti luotettavuudestamme ja palvelumme laadukkuudesta”, sanoo Wentjärvi.

Menestymme parhaiten, kun keskitymme ydinosaamiseemme eli laadukkaiden hoiva- ja asumispalveluiden tuottamiseen. Tästä syystä luovuimme viime vuonna terveydenhuollon henkilöstöpalvelustamme, joka myytiin Mehiläiselle.



Hallittua kasvua

Viime vuonna teimme yritysostoja, ja suunnitelmissamme on jatkaa samalla linjalla. Painotamme kuitenkin harkintaa. Tavoitteenamme ei ole ainoastaan kasvattaa yrityksen kokoa, vaan tarkastelemme aina huolellisesti, paljonko kullakin alueella on kysyntää palvelullemme ja tarjontaa työntekijöistä. Strategiamme mukaisesti keskitämme toimintaamme kasvukeskuksiin ja kasvamme vastuullisesti.

”Laajentumistamme ohjaa varovaisuuden periaate ja valikoiden tehtävät päätökset. Emme tavoittele kasvua pelkästään sen itsensä vuoksi. Laajentumisen on laajennettava maantieteellistä kattavuutta tai tuotava mukanaan uutta osaamista tai vastaavia lisäarvoja”, Wentjärvi sanoo.

Visiomme on Suomen onnellisimmat asukkaat.

STRATEGISET MITTARIT

HYVÄ TALOUS	HYVÄ HOIVA
Operatiivinen käyttökate: **2,5 %**	Merkittävät auditointipoikkeamat / 1 000 asukasta 2023: **15,3**
HYVÄ TYÖ	**HYVÄ ELÄMÄ**
eNPS 2023: **34**	NPS 2023: **41**

Sidosryhmät

Esperi ja sen tuottamat hoivapalvelut ovat tärkeä osa suomalaista yhteiskuntaa. Olemme myös merkittävä työnantaja ja meillä on vastuu kehittää koko hoiva-alaa yhdessä työntekijöidemme kanssa. Aktiivinen vuorovaikutus ja avoin keskustelu ovat kulmakiviä sidosryhmäsuhteissamme, niin hyvinvointialueiden kuin päättäjien kanssa. Määrittelemme tärkeimmät sidosryhmämme niiden vaikutuksen perusteella keitä toimintamme koskettaa suoraan ja ketkä vaikuttavat meihin.



Sidosryhmät	Odotukset Esperiä kohtaan	Vaikutustavat ja kanavat	Vuoden 2023 toimenpiteitä
Henkilöstö	• Vakaa ja luotettava työnantaja • Hyvät esihenkilöt ja työkaverit • Turvalliset työskentelyolosuhteet • Hyvää esihenkilötyötä • Koulutusmahdollisuudet	• Henkilöstökysely • Esihenkilöpäivä • TYKY • Essi-intranet • Koulutus • Palaverit • Kohtaaminen • Sähköiset kyselyt	• Henkilöstökysely • Pulssi-kysely • eNPS parantaminen • TYKY • Esihenkilöpäivä • Kuukauden onnistujat -palkinto • Koulutukset • Punaisten lankojen sisällyttäminen eri materiaaleihin, kuten kehityskeskustelut, perehdyttäminen ja työyhteisölupaus
Asukkaat	• Turvallinen koti ja ilmapiiri • Laadukas hoiva • Kohtaamiset henkilöstön kanssa • Ennakoitavuus • Joustavuus eri elämäntilanteissa	• Kotien asukastapahtumat • Asukaskokoukset • Aktiviteetit • Kohtaamiset • Päivittäinen hyvän elämän mahdollistaminen	• Juhlapyhien ja merkkipäivien huomioiminen • Säännölliset asukaskokoukset

Sidosryhmät	Odotukset Esperiä kohtaan	Vaikutustavat ja kanavat	Vuoden 2023 toimenpiteitä
Omaiset	• Oman läheisen hyvä ja turvallinen hoito • Yhteydenpito asukkaisiin ja henkilökuntaan	• Kohtaaminen • Läheistenillat • OmaEsperi • Laatufoorumi • Uutiskirjeet	• Läheisten illat ja muut vastaavat • Laatufoorumi kolme kertaa vuodessa
Asiakkaat ja hyvinvointialueet	• Kustannustehokkaita ja laadukkaita hoivapalveluita • Maantieteellinen kattavuus	• Julkiset hankinnat • Uudet hyvinvointialueiden laskutusprosessit • Uutiskirjeet • Yhteistyötapaamiset	• Julkiset hankinnat • Yritysostot • Markkinavuoropuhelut
Omistajat ja sijoittajat	• Pitkäaikaista, kannattavaa ja vastuullista tuottoa • Turvalliset ja laadukkaat hoivapalvelut • Vastuullinen toimija, joka edistää hoiva-alaa	• Strategian katselmointi • Taloustilanteen seuranta • Laatu- ja vastuullisuusstrategia	• Hallituksen kokoukset 10–12 kertaa • Yhtiökokoukset • Rahoituskokoukset • Tuloskokoukset 12 kertaa • Strategiakokoukset • Laatu- ja vastuullisuusvaliokunnan kokoukset neljä kertaa
Viranomaiset	• Lakien ja asetusten mukaiset hoivapalvelut	• Selvityspyynnöt ja konsultaatio • Soteri • Lupamenettelyt	• Omavalvontasuunnitelma ja omavalvontaohjelma • Valvontalaki ja sen tulkinnat
Kumppanit	• Sitoutunut, vakaa ja luotettava kumppani	• Laadunseuranta ja -auditoinnit • Kvartaali- ja vuosipalaveri • Uudet sopimukset • Säännölliset ohjausryhmäpalaverit toiminnan laadun varmistamiseksi ja yhteistyön sujuvuuden varmistamiseksi • Sisäinen asiakastyytyväisyyskysely ja toimittajakohtaiset tyytyväisyyskyselyt	• Rekrytointikampanjat • Työnantajamielikuvatyö sisällön tuotannossa (jatkuva yhteistyö) • Uudet vuokratyösopimukset • IKÄ-ateriasopimus
Työnhakijat	• Vakituiset työpaikat • Harjoittelu- ja kesätyöpaikat • Oppisopimukset • Helppo ja kunnioittava rekrytointiprosessi	• Rekrytointitapahtumat • Urasivut ja mainonta	• Valokuvanäyttelykiertue hoiva-alan maineen rakentamiseksi • Osallistuminen jatkuvasti eri rekrytointitapahtumiin • Urasivujen kehittäminen ja päivittäminen
Oppilaitokset	• Yhteistyö mahdollisen työnantajan kanssa • Harjoittelupaikat • Osaamisen jakaminen	• Oppisopimusyhteistyö • Räätälöidyt koulutukset	• Tapahtumat oppilaitoksissa, muun muassa hoivatyöstä kertova valokuvanäyttely

Kestävyysraportointi

Esperi on julkaissut vastuullisuusraportteja vuodesta 2019 lähtien. Raporteissa on kuvattu Esperin toimintatapoja, asukastyytyväisyyden kehitystä, tavoitteiden toteutumista, ympäristön huomioimista toiminnassa ja myös arkea asukkaidemme parissa.



Vuodesta 2025 lähtien monien yritysten on pakko ryhtyä raportoimaan vastuullisuudestaan Euroopan Unionin kestävyysraportointidirektiivin (CSRD) mukaisesti. Koska Esperissä olemme jo tehneet vapaaehtoista vastuullisuusraportointia pitkään, haluamme ottaa etunojaa myös pakollisten raportointivaatimusten täyttämisessä.

Olemme arvioineet toimintojamme yhteisiä EU:n raportointistandardeja (ESRS) vasten, ja aloitimme vuonna 2023 kehitysohjelman, jonka tavoite on täyttää standardin vaatimukset etuajassa. Tätä suosittaa myös Esperin enemmistöosakas sijoitusyhtiö Triton, joka perusti hallitukseen laatu- ja vastuullisuusvaliokunnan. ”Hallituksen työ on selkeästi muuttunut, ja ESG-asiat ovat siinä aivan eri tavalla läsnä kuin aiemmin”, sanoo toimitusjohtaja **Stefan Wentjärvi**. "Ajatusmaailmamme kohtaavat Esperin strategisessa tavoitteessa laadukkaasta hoivatyöstä, jolla vastaamme Tritonin vastuullisuusodotuksiin."

”Vuoden 2024 kehityshankkeisiin kuuluu muun muassa olennaisten kestävyysaiheiden määrittely, uudistettu tavoiteasetanta, riskien ja mahdollisuuksien kartoitus, toimintaperiaatteiden luominen sekä tarvittavat koulutukset”, myynti- ja markkinointijohtaja **Jani Nurisalo** listaa.

”Olemme valmistautuneet lisäämään kehitystyötä raportointivaatimusten täyttämiseksi ja olemme jo aloittaneet tuottamalla osan vaadituista sisällöistä tähän raporttiin”, hän summaa.

Arvoketju

Arvoketjulla tarkoitetaan ostettuja tarvikkeita ja palveluita, jolla mahdollistetaan laadukas hoivatyö. Uudisrakentamisessa on erilaisia haasteita kuin ateriapalveluissa, mutta molempia täytyy hallita järjestelmällisesti, jotta laatu ja kustannukset pysyvät meillä tasapainossa, valaisee hankintajohtaja ***Markus Hemdahl.***



Arvoketjun osat

Esperin hoiva- ja asumispalvelut muodostavat arvoketjun, jonka alkupäässä tuotetaan palvelun tarjoamiseen tarvittavia hyödykkeitä, kuten ruokaa, lääkkeitä, hoitokoteja, sähköä ja lämpöä. Palveluiden onnistumiseen tarvitaan myös suuri kirjo ostopalveluita, kuten terveydenhoito-, turvallisuus-, puhtaus- kiinteistönhuolto- ja ateriapalveluita, logistiikkaa ja rahoituspalveluita. Esperin ydinliiketoimintaa ovat itse asumis- ja hoivapalvelu, jota oma henkilöstömme tuottaa.

Esperi ei itse valmista eikä myy tuotteita, vaan on puhtaasti palveluntuottaja. ”Olemme palveluntuottajina siis arvoketjun loppupäässä”, Hemdahl selittää. Laadukkaan hoivan tarjoaminen vaatii kuitenkin monen toimijan yhteistyötä.

Tavarantoimittajien valinta säästää ongelmilta

Toimittajiksemme pyrimme pääsääntöisesti valitsemaan suuria ja vastuullisia yrityksiä, jotka toimivat valtakunnallisesti ja ovat kansainvälisesti tunnettuja.

Toimittajavalinnoissa arvioimme hankittavan palvelun tai tuotteen kyvykkyyttä, toimittajan osaamista, referenssejä, kustannuksia sekä sitä, miten tarjottava ratkaisu palvelee tarvettamme. Huomioimme hankinnoissa myös ympäristö-, sosiaalisen ja taloudellisen vastuun periaatteet.

”Haluamme olla toimittajillemme hyvä kumppani, ja siksi pyrimme olemaan avoimia ja läpinäkyviä. Näin pyrimme luomaan edellytykset onnistumisille – sekä meidän että kumppanimme. Haluamme myös auttaa kumppaneitamme kehittämään omaa toimintaansa pitkäjänteisesti.”

Noudatamme aina itse voimassa olevaa lainsäädäntöä, asetuksia sekä hyvää hallintotapaa ja vaadimme samaa myös kaikilta yhteistyökumppaneiltamme.

Hiilijalanjälki selvitetty

”Vuonna 2023 teimme suuren työn Esperin hiilijalanjäljen mittaamisessa”, kertoo Kiinteistö- ja ympäristöjohtaja **Tomi Rosqvist**. Arvoketjun päästöistä suurin osa tulee ostetuista tuotteista ja palveluista, ja näistä suurin päästölähde on ateriapalvelut – yli puolet kaikista hankinnoista. Koko hiilijalanjäljestä ruuan osuus on 21 prosenttia.

Onkin erittäin tärkeää, että tarjoamamme ruoka on vastuullisesti hankittua ja tuotettua.

”Seuraamme ateriapalvelutuottajiemme kotimaisuusastetta ja mittaamme ateriapäivän hiilijalanjälkeä”, Hemdahl kertoo.

Asukkaidemme hyvinvoinnille vain syödyllä ruoalla on merkitystä. Siksi panostamme laadukkaaseen ja maukkaaseen ruokaa, joka maistuu asukkaillemme. Näin vältämme ruokahävikkiä. Kehitämme hävikin hallintaa yhdessä omien yksiköidemme ja palveluntuottajiemme kanssa.

Tulevaisuudessa vähennämme ympäristökuormaa aterialogistiikkaa tehostamalla sekä lisäämällä kasvisruokavaihtoehtoja. Pyrimme myös vähentämään pakkausjätettä sekä lisäämään kierrätettävien materiaalien käyttöä.

Sopimustoimittajiemme elintarvikkeet ja ateriapalveluihin liittyvät tuotteet ovat aina jäljitettävissä ja seuraamme keskeisiä hankintakategorioita laajasti.

”Saamme tarkat tiedot sopimustoimittajien toimittamista tuotteista ja palveluista yksittäisiin tuotteisiin asti sekä niiden käytöstä yksiköissä. Saamme tiedot muun muassa määristä ja euroista sekä tuotteiden ympäristöluokituksesta.”

Muissa päästöluokissa asetettuihin tavoitteisiin päästään eri reittejä. Rakennuksiin tavoitellaan korkeaa energialuokitusta, autokanta siirtyy sähkö- tai hybridimalleihin vuoden 2025 loppuun mennessä, logistiikan päästöjä vähennetään uudella suunnittelulla ja kierrätysastetta parannetaan läpi yhtiön.

Vastuullisuusvaatimukset vauhdittavat muutosta

Asiakkaamme ovat aina edellyttäneet meiltä vastuullisia hoivapalveluita, mutta nyt tilaajat ovat alkaneet arvioida myös hoivapalveluiden tuote- ja palveluhankintojen vastuullisuutta.

”Iloksemme hyvinvointialueiden tarjouspyyntöihin tullut vastuullisuusvaatimuksia esimerkiksi elintarvikkeiden alkuperästä ja siivous- ja hoivatarvikkeiden ympäristökuormasta. Nämä vaatimukset vaikuttavat suoraan meidän hankintapäätöksiimme”, Hemdahl kiittelee.

Osa tavarantoimittajista ovat kestävyysasioissa vasta alkumatkalla, ja uudet vaatimukset lisäävät kustannuspaineita. Kaikki olemme kuitenkin osana samaa muutosta. ”Vastuullisen hankinnan kriteereitä on helppo viedä ketjussa eteenpäin, mutta muutosten aikaansaaminen varsinkin isoissa tavarantoimittajissa on vaikeaa, sillä heillä on omat tapansa tehdä asioita ja muutos on hidasta”, Hemdahl harmittelee.

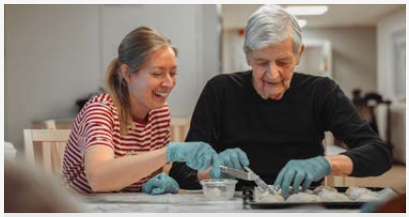
Esperin hankinnan tärkeimmät kategoriat:
Ateriapalvelut ja elintarvikkeet ~20 milj. €
Puhtauspalvelut ~3 milj. €
Kiinteistöpalvelut ~2,5 milj. €
Hoivatarvikkeet ~3,9 milj. €
Vuokratyövoima 2,6 milj. €
IT-palvelut 1,8 milj. €
IT-laitteet ja -tarvikkeet 3,2 milj. €
Toimitilojen huoltokulut 4,6 milj. €

Arvoketjun päästöistä valtaosa tulee ostoista

Esperin suurin päästölähde ovat hankinnat, joiden osuus on 67 prosenttia koko arvoketjun päästöistä. Ateriapalveluiden osuus on 51 prosenttia hankinnoista, ja koko hiilijalanjäljestä 21 prosenttia. Muita hankinnan päästöjä ovat kustannusperusteisesti lasketut kalusteet, hoivatarvikkeet ja kaikki palvelut.

Toiseksi suurin päästömäärä tulee työmatkaliikkumisesta, joka on 17 prosenttia koko arvoketjun päästöistä. Osuus on suuri, sillä suurin osa henkilöstöstä matkustaa päivittäin työpaikalleen.

Esperin arvoketju



Ostetut palvelut ja tuotteet

- Ateriapalvelut
- Puhtauspalvelut
- Kiinteistöpalvelut
- Vuokratyövoima
- Huoltopalvelut

- Hoitotarvikkeet
- IT-hankinnat ja laitteet
- Kalusteet ja apuvälineet



Esperin omat toiminnot

- Hoivapalvelut
- Asuminen
- Turvallisuus



Asukkaat

- Terveyspalvelut
- Lääkehoito
- Aktiviteetit

Liiketoimintamalli ja arvonluonti

Resurssit

Avainresurssit

Laajentamiskyky
- Rahoitusresurssit

Tehokkaat yritysjärjestelmät ja infrastruktuuri
- Tietojärjestelmät
- Laadunhallinta ja prosessit
- Tehokkaat standardoidut rakennukset, oma energiantuotanto

Pätevä ja ammattitaitoinen henkilöstö
- Yli 7 100 työntekijää
- 212 yksikköä
- Henkilöstön koulutus ja kehittäminen

Avainkumppanit

- Ateriapalvelut
- Kiinteistöpalvelut
- Jätteiden käsittely
- Siivouspalvelut
- Rakennuttajat
- Henkilöstöpalveluyritykset
- Työterveys- ja vakuutusyhtiöt
- IT-palvelut
- Oppilaitokset

Keskeiset toiminnot

- Hoivapalvelut
- Digitaalisten palveluiden kehittäminen
- Henkilöstön rekrytointi ja koulutus
- Kiinteistöjen kehitys
- Toiminnan tehokkuus

Kustannusrakenne

- Palveluiden ja materiaalien hankinta
- Täyttöaste
- Henkilöstön käyttöaste
- Kiinteistöportfolio

Liiketoimintamalli

Asiakassegmentit

Ikäihmisten palvelut
73,4 % liikevaihdosta

Erityisryhmien palvelut
26,6 % liikevaihdosta

Asiakassuhteet

- Hyvinvointialueet
- Kuluttajat

Arvolupaus

- Asukkaiden hyvä hoiva ja turvallisuus
- Yhteisöllisyyden tunne
- Kyky kehittää palveluita
- Kyky laajentua vastaamaan hyvinvointialueiden tarpeita
- Kustannusrakenne ja tehokkuus

Tulovirrat

- Hyvinvointialueet
- Kuluttaja-asiakkaat

Arvonluonti

Mittarit

- NPS
- Hoitajamitoitus
- Laatumittarit
- eNPS
- Henkilöstökysely
- Henkilöstön perehdytys ja vaihtuvuusmittarit
- Operatiivinen liikevoitto
- Vakavaraisuus
- Verojalanjälki
- Täyttöaste
- Toimitusketjun mittarit

Mitä teemme

- Korkealaatuinen hoiva
- Yritysostokohteiden selvittäminen
- Sijoitukset uusiin hoitokoteihin
- Rajallisten resurssien tehokas käyttö
- Teknologiaratkaisut parempaan hoivaan
- Energiatehokkuus
- Henkilöstön rekrytointi ja koulutus
- Hoiva-alan kehittäminen
- Arvoa lisäävät kumppanuudet
- Pitkät kiinteistövuokrasopimukset

Kuinka teemme sen

- Tiedolla johtaminen perustuva päätöksenteko
- Sertifioitu laadunhallinta
- Yritysostojen onnistunut integrointi
- Henkilöstön koulutus
- Päätöksenteon läpinäkyvyys
- Pitkän aikavälin suunnittelu
- Tiimiesihenkilöiden tukeminen
- Kustannustehokkuus ja -hallinta
- Digitaalisen teknologian hyödyntäminen

Vaikutukset

Vaikutukset yhteiskunnalle
- Hoiva- ja asumispalvelut noin 7 000 asukkaalle
- Vuonna 2023 maksetut verot

Vaikutukset asukkaisiin
- Asukastyytyväisyysaste

Vaikutukset työntekijöihin
- Yli 7 100 työntekijää
- Työntekijöiden tyytyväisyysasteet
- Palkat vuonna 2023
- Opiskelijoiden ja eläkkeellä olevien työntekijöiden palkkaaminen

Vaikutukset hyvinvointialueille
- Investoinnit
- Paikallisten hoivapalveluiden säilyttäminen
- Yhteiskunnan varojen vastuullinen ja tehokas käyttäminen

Vaikutukset kumppaneihin
- Materiaalien ja palveluiden hankinta 53,7 miljoonaa euroa
- Paikallisyhteisöjen elvyttäminen

Vaikutukset sijoittajiin ja rahoittajiin
- Ei osinkoja tai pääoman palautuksia vuonna 2023
- Sijoitetun pääoman tuotto

Kivijalka	Asukasturvallisuus, Arvostetuimmat esihenkilöt, Parhaat työkaverit, Edelläkävijä hoivapalveluissa, Asiakkaiden ensisijainen valinta
Arvoajurit	Vastuullinen hoitopalvelujen tarjoaja, Asukkaiden ja työntekijöiden turvallisuus, Monimuotoisuuden lisääminen, Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistukset
Megatrendit	Väestönkehityksen muutos, Digitalisaatio, Työmarkkinoiden tarjonta, Merkityksellinen työ, Kaupungistuminen

Liiketoiminta-alueet



Ydinliiketoimintojamme ovat mielenterveyspalvelut, kehitysvammapalvelut (nyk. vammaispalvelut), ikäihmisten palvelut sekä Saga-palvelutalot. Liiketoiminta-alueitamme yhdistää se, ettemme puhu vain vuodepaikoista tai työpaikoista, vaan kodit ovat kokonaisuuksia ja ihmisten hoiva kokonaisvaltaista. Tämä näkyy eri osa-alueilla eri tavoin, sillä tarpeet ovat erilaisia. Kaikissa palveluissamme kuitenkin yhdistyy tunne turvallisesta kodista.

"Velvollisuutemme on varmistaa, että asukkaillamme on turvallinen koti ja että he voivat luottaa meihin. Asukkaiden hyvinvointi ja turvallisuus ovat ensisijaisen tärkeitä meille", sanoo myynti- ja markkinointijohtaja **Jani Nurisalo.**

Nurisalo korostaa, että asukkaillamme on oikeus tulla kuulluksi ja määrätä omasta elämästään.

”Me Esperissä puolustamme asukkaiden oikeuksia, sillä heillä on oikeus laadukkaaseen hoiva-asumiseen”, Nurisalo täsmentää.

Ikäihmisten palvelut

Ikäihmiset ovat suurin asukasryhmämme, ja meillä on hoivakoteja ympäri Suomea. ”On ilo kohdata sinut” on yksi arvoistamme, joka näkyy ikäihmisten palveluiden arjessa joka päivä. Meille on ensiarvoisen tärkeää, että vanhempamme ja isovanhempamme saavat nauttia elämänmakuisesta elämästä kodeissamme.



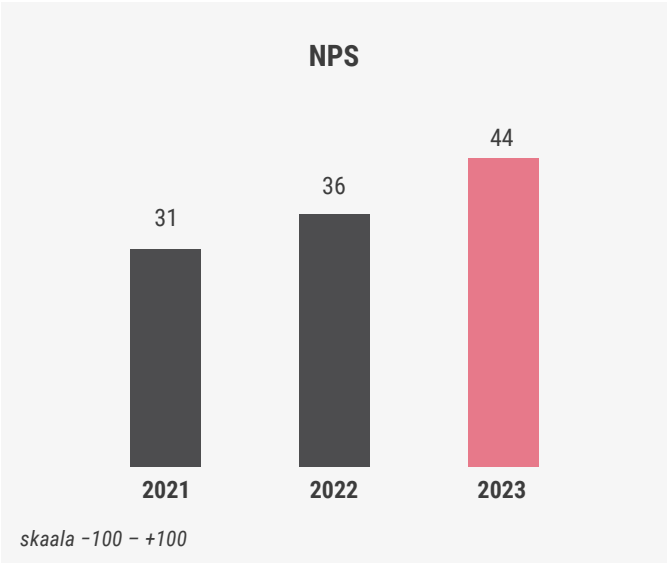
Meillä on 122 ikäihmisille tarkoitettua kotia, joissa asukaspaikkoja on noin 4 160. Tarjoamme kodeissamme ympärivuorokautista palveluasumista (tehostettua palveluasumista), yhteisöllistä asumista (tavallista palveluasumista) ja tilapäistä asumista (lyhytaikaista hoitoa) sekä päivätoimintaa. Asukkaidemme ikähaarukka on hyvin laaja, ja jokainen saa apua omien yksilöllisten tarpeidensa ja toiveidensa mukaan. Tarjoamme kodin, jossa asukas saa nauttia aktiivisesta ja laadukkaasta arjesta muiden asukkaiden ja ammattitaitoisten hoitajiemme ympäröimänä.

Erityispiirteitä ikäihmisten palveluissa on kohtaaminen ihmisten kanssa. Monilla asukkaillamme on jonkin tasoinen muistisairaus. Haluamme, että asukkaillamme on turvallista olla ja että he voivat myös nauttia viimeisistä elinvuosistaan.

Ydinosaamisemme on vahva hoivaosaaminen ja laadukkaan palveluasumisen tarjoaminen. Henkilöstömme ammattiosaaminen on esimerkillistä. Kaikki hoivatyöntekijämme saavat muun muassa koulutusta validaatio-vuorovaikutusmenetelmässä, joka tarjoaa työkaluja muistisairaan ihmisen kohtaamiseen arvostavasti.

”Asukas- ja henkilöstötyytyväisyytemme paranivat entisestään. Vuonna 2023 täyttöasteemme oli poikkeuksellisen hyvä.”

– Arne Köhler, liiketoimintajohtaja



Kohokohtia

Viime vuoden merkittäviin saavutuksiin kuului asukas- ja henkilöstötyytyväisyyden parantuminen entisestään. Tämä on näkynyt niin uusien kotien nopeassa täyttymisessä kuin ennätysmäärissä työhakemuksia ja toteutuneita rekrytointeja.

”Meille halutaan sijoittaa asukkaita, mistä kertoo poikkeuksellisen hyvä täyttöaste”, sanoo liiketoimintajohtaja Arne Köhler. Viime vuonna asukkaiden määrä kasvoi yli 160:llä. Talous on saatu tasapainoon, ja kauan tappiolliset olleet yksiköt on joko myyty tai lakkautettu. Taloudellinen tasapaino antaa meille työrauhan ja mahdollistaa investoinnit tulevaisuuteen.

Kasvun vuosi

Perustimme viime vuonna kolme uutta ikäkohdetta Turkuun, Vihtiin ja Kontiolahdelle. Lisäksi kasvatimme toimintaamme yritysostoilla. Henkilöstömme on kasvanut tässä mukana, ja varsinkin kansainvälinen rekrytointi on tasoittanut työvoiman alueellista saatavuutta. Esperi on sitoutunut tuomaan lisää kansainvälisiä hoitajia Suomeen myös tulevina vuosina. Osaajaverkostoa kehitetään edelleen ja erityisosaajille tarjotaan syvällisempää koulutusta, kuten oppisopimuskoulutusta ja erikoistumista.

Tulevaisuus

Yksi arvoistamme on rohkeus uudistaa. Teemme perinteistä työtä, mutta meillä on rohkeutta haastaa alan juurtuneita käytäntöjä. Ymmärrämme julkisen puolen kulupaineen ja pystymme tarjoamaan sille tehokkaampia ja ketterämpiä vaihtoehtoja. Jatkamme laajentumista niillä alueilla, joilla työvoiman saatavuus kohtaa asukasmäärät. ”Suurta suunnanmuutosta emme ole tekemässä, vaan varmistamme osaavan henkilöstön sekä jatkamme maltillisella kasvun tiellä”, Arne Köhler summaa.

”Kyllä tää on mahtavan hyvä. Kaikki on aina valmiina ruoka ja kaikki. Tosiaan oon viihtynyt ja tykkään olla. On kivoja ihmisiä, jotka tulee ja menee.”

– Asukas, Esperi Hoivakoti Vihtori



Kuukauden onnistuja
Esperi Hoivakoti Kellokas palkittiin työyhteisöhengen rakentamisesta ja korkeasta asukastyytyväisyydestä.

Lue, mistä aineksista hyvä työkulttuuri Kellokkaassa syntyy.

Mielenterveyspalvelut

Tarjoamme mielenterveyskuntoutujille monipuolisia asumis- ja tukipalveluita. Tavoitteena on, että asukas kuntoutuu ja siirtyy omien voimavarojensa mukaan ympärivuorokautisesta hoidosta yhteisölliseen asumiseen, tuettuun asumiseen ja lopulta omaan kotiin.



Mielenterveyspalvelumme koostuvat 43 kodista, jotka tarjoavat asumispalveluja ja monipuolista toimintaa turvallisessa ja viihtyisässä ympäristössä yhteensä noin 1 170 mielenterveyskuntoutujalle. Myös päihdekuntoutujien yksiköt ovat osa mielenterveyspalvelujamme.

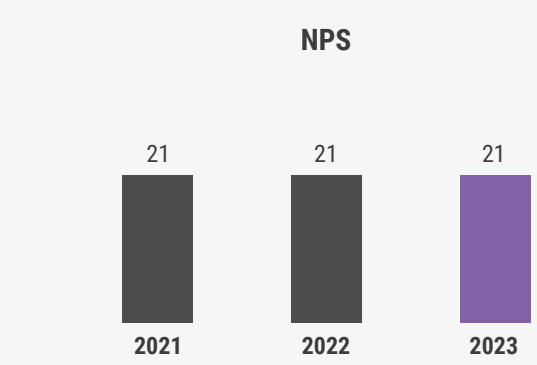
Mielenterveyspalveluiden erityispiirre on asukkaiden ja kuntoutujien monimuotoisuus. Tarjoamme mielenterveyskuntoutujille asumispalveluja ja monipuolista kuntoutusta turvallisessa ja viihtyisässä ympäristössä. Kuntoutujat asuvat omissa huoneissaan, mutta osallistuminen erilaisiin yhteisiin aktiviteetteihin on tärkeä osa kotiemme asumispalveluita.

Kuntoutus- ja asumispalvelutarjontamme luo joustavan ja tavoitteellisen kuntoutumisen polun – on asiakkaalla sitten tarve ympärivuorokautiselle tuelle tai itsenäisen asumisen valmennukselle.

Toimintaamme Esperin Mielenterveyspalveluissa ohjaa MIELI-toipumisorientaatio. Se on ajattelun ja toiminnan perusta, ja siinä painottuvat voimavarat, osallisuus, toivo, merkityksellisyys ja positiivinen mielenterveys. Asukkaan henkilökohtaisen toipumisprosessin toivotaan johtavan tyydytystä tuovaan ja toiveikkaaseen elämään sairauden aiheuttamista rajoituksista huolimatta.

”Tavoittelemme kasvua erityisesti pääkaupunkiseudulla ja kasvukeskuksissa, joissa on tarjolla muitakin monipuolisesti hyvinvointia ja kuntotumista edistäviä palveluja.”

– Pia Panhelainen, liiketoimintajohtaja



skaala −100 – +100

Kohokohtia

Vuoden 2023 kohokohtia olivat mielenterveyspalveluiden liiketoiminta-alueen tavoitteiden saavuttaminen ja korkea käyttöaste. Toimintafilosofioiden koulutus sekä itsemääräämisoikeuteen panostaminen olivat onnistumisiamme myös mielenterveyspuolella. Liiketoiminnan kasvua saatiin viime vuonna yritysostoilla, mutta muuten markkina on pysynyt vakaana.

Tulevaisuus

”Tavoittelemme kasvua erityisesti pääkaupunkiseudulla ja kasvukeskuksissa, joissa on tarjolla monipuolisesti kuntotumista edistäviä palveluja. Haluamme tukea asukkaan kuntoutumista ja luoda edellytyksiä kevyemmän tuen piiriin siirtymiselle”, kertoo liiketoimintajohtaja **Pia Panhelainen.**

Lue: Markkinahumua Juankoskella

”Haluan asua täällä niin kauan, kuin kykenen.”

– Asukas, Esperi Koti Virkkula

”Ilmapiiri on leppoisa ja mukava. On kiva puhua ohjaajille omista asioista. Saan tarvitsemaani apua riittävästi.”

– Asukas, Esperi Koti Kuurnan Kartanot



Kuukauden onnistuja
Esperi Koti Elina palkittiin yhteisöllisyydestä ja hyvästä työstä. Erityiskehuja tuli osaavasta ja innostuneesta tiimistä sekä aidosta halusta tehdä työtä asukkaiden hyvinvoinnin eteen.

Lue lisää kuukauden onnistujista sivulta 52.

Kehitysvammapalvelut (nyk. vammaispalvelut)

Monet kehitysvammapalvelujemme asukkaista käyttävät asumispalveluja koko elämänsä, ja toimimme heille yhteiskunnan tukipilarina. Omannäköisen elämän mahdollistaminen on siksi tärkeää, ja tuemme jokaista asukasta hänen omista lähtökohdistaan.

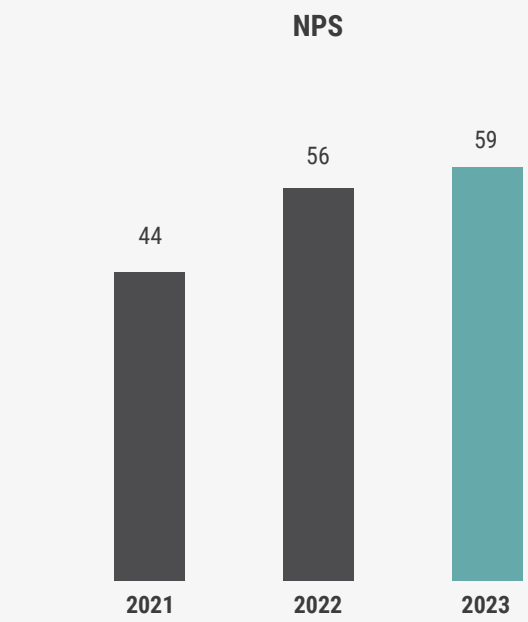


Kehitysvammapalveluihin (nyk. vammaispalveluihin) erikoistuneita kotejamme on 36, ja niissä on asukaspaikkoja noin 660 kehitysvammaiselle, liikuntavammaiselle ja autistille. Kotimme tarjoavat heille yksilöllistä asumista, aktiviteetteja sekä tukea ja turvaa asukkaan tarpeet, toimintakyky ja elämäntilanne huomioiden.

Kehitysvammapalveluiden erityispiirteisiin kuuluu, että tuen tarvitsija on elämänmittaisen tuen tarpeessa. Monet tarvitsevat ympärivuorokautista hoivaa, mutta jotkut pärjäävät myös kevyellä tuella. Yksiköt ovat pieniä ja kodinomaisia. Hoitajamme ja avustajamme työskentelevät asukkaiden kodeissa heitä tukien. Tärkeimpiä lähtökohtia kehitysvammapalveluissa ovat asukkaan itsemääräämisoikeus ja yksilökeskeinen elämänsuunnittelu. Avustajien ja hoitohenkilökunnan tehtävä on mahdollistaa asukkaan omannäköisen elämän eläminen ja tukea sen onnistumisessa.

”Minua täällä ymmärretään ja minun on hyvä olla. Tämä on kuin suuri perhe.”

– Asukas, Esperi Koti Sinirinta



Kohokohdat

Menneenä vuonna olimme iloisia kasvuaan jatkaneesta asukastyytyväisyydestämme ja käyttöasteestamme. Koulutimme myös henkilöstöämme ja saavutimme tavoitteitamme. Olemme onnistuneet keskittymään olennaiseen ja siten parantamaan asukastyytyväisyyttä.

Tulevaisuus

Maltillinen kasvu on ajankohtaista lähivuosina, ja siksi uuden henkilöstön houkutteleminen alalle on tärkeää. Suunnittelemme uuden kehitysvammapalveluihin erikoistuneen kodin perustamista ja pyrimme laajentumaan pääkaupunkiseudulla. Rahoitusmarkkinoiden tilanne ei ole suotuisa uusille rakennusinvestoinneille, mutta seuraamme tilanteen kehittymistä. Markkina kehitysvammapuolella on vakaa.

"Kiitoksia kaikille, että olette täällä. Olette minulle tärkeitä, jokainen ohjaaja."

– Asukas, Esperi Koti Ahomansikka



Kuukauden onnistuja

Esperin viestintä ja markkinointi -tiimi palkittiin On ilo kohdata sinut -valokuvanäyttelystä, jossa hoitajamme kertovat henkilökohtaisia ja tunteita herättäviä tarinoita hoivatyöstä.

Lue lisää näyttelystä

Saga-palvelutalot

Saga-palvelutalot tarjoavat laadukasta senioriasumista palveluiden keskellä oman ikäisessä seurassa. Asukkaamme ovat sosiaalisia ja aktiivisia senioreita, jotka osallistuvat monipuolisesti palvelutalojen tarjoamiin mahdollisuuksiin.



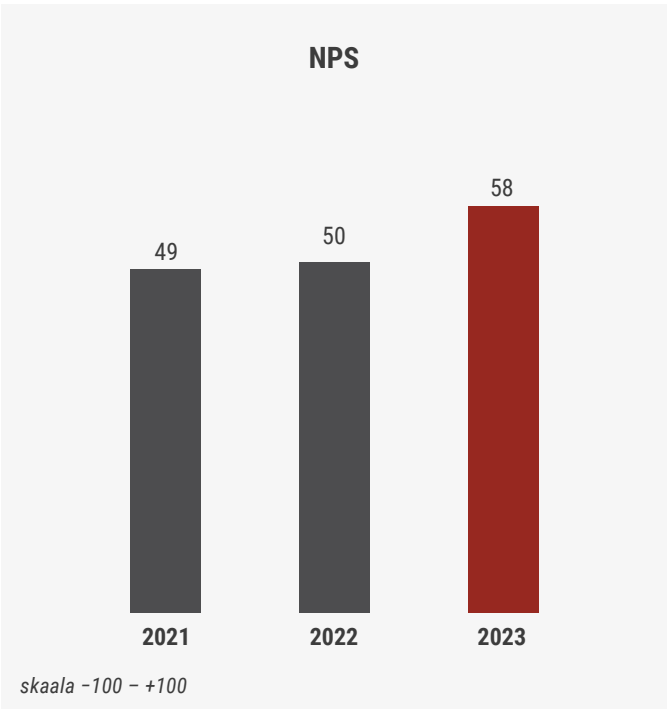
Yksityisasiakkaille suunnattuja Saga-palvelutalojamme on 11, joissa asukaspaikkoja on noin 1 330. Saga-palvelutaloissa asukkaamme elävät omissa vuokrakodeissaan korkeatasoista seniorielämää palveluiden keskellä. Sagassa yhdistyvät aktiivinen arki, turvallinen esteetön ympäristö ja omien tarpeiden mukaan muuntuvat monipuoliset palvelut.

Erityispiirre Sagassa on se, että kuluttaja-asiakas vuokraa Saga-palvelutalosta itselleen asunnon ja hankkii sen lisäksi tarvittaessa lisäpalveluita, kuten kotihoitoa, hyvinvointipalveluita, ravintolapalveluita, kodin hoitoa tai esimerkiksi kampaamopalveluita.

Asiakkaat ovat hieman nuorempia kuin ikäpalveluissamme ja ovat sosiaalisesti vielä aktiivisia ja etsivät monipuolisia kokemuksia ja kohtaamisia. Talot ovat myös suurempia kuin muissa toiminnoissamme ja työllistävät monipuolisesti eri ammattilaisia hoitohenkilökunnan lisäksi.

”Haluamme osaltamme olla suunnannäyttäjä markkinoilla.”

– Jussi Lehtonen, liiketoimintajohtaja



Kohokohdat

”Liiketoiminnan elvyttäminen on tuonut taloudellista varmuutta tulevaisuuteen. Nyt Sagan tulevaisuutta ja mahdollisuuksia voi pohtia paljon laajemminkin”, kertoo liiketoimintajohtaja **Jussi Lehtonen.** Kotien korkea käyttöaste ja palveluiden käyttö on mahdollistanut hyvän kehityksen. Uusi lainsäädäntö on järkeistänyt Sagan toimintamahdollisuuksia, ja konseptimme lukeutuu nyt kotihoitopalveluiden piiriin. ”Tilanne on selkiytynyt ja yksinkertaistunut merkittävästi”, Lehtonen kiittelee.

Tyytyväiset asukkaat

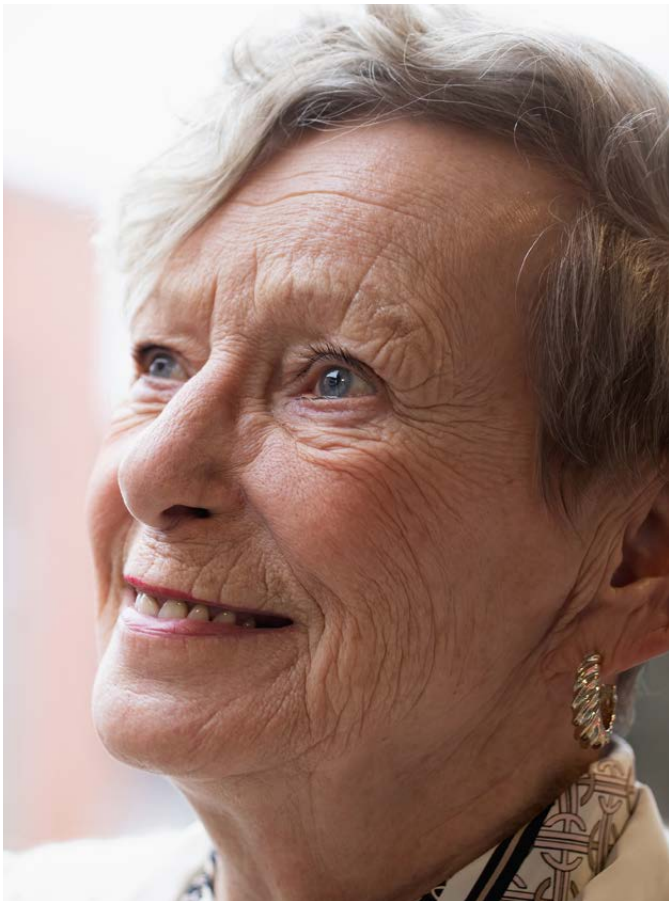
Sagan monimuotoiset palvelut ovat olleet kysyttyjä ja arvostettuja. Olemme pystyneet nostamaan laatua, ja kaikki asukastyytyväisyysmittarit näyttävät kasvua. Asukastyytyväisyydessä seuraamamme NPS-suositteluluku oli viime vuonna huima 58 (50, 2022) joka on alan ehdotonta huippua. Tyytyväiset asukkaat motivoivat myös henkilöstöä, joten Saga-talot ovat haluttuja työpaikkoja.

”Pitkäjänteinen kehitystyö asiakaslähtöisyyden sekä työntekijöiden viihtyvyyden kehittämiseksi on tuottanut tulosta. Palvelutalomme ovat lähes täynnä, ja asukas- sekä henkilöstötyytyväisyys ovat jatkaneet kasvuaan. Haluamme osaltamme olla suunnannäyttäjä markkinoilla”, Lehtonen sanoo.

Lue lisää: Sagan asukkaat kertovat: ”Kympin arvoista palvelua”

"Sydämelliset kiitokset hyvästä hoidosta ja erinomaisesta ruoasta!"

– Asukas, Saga Turku Kaskenniitty



Tulevaisuus

Vastuullisen asumisen ja palveluiden käyttämisen teemat ovat nousseet esiin asiakaskunnassa, ja olemme kiinnittäneet erityistä huomiota varsinkin ruokapalveluiden vastuullisuuteen. Ympäristöohjelmamme huomioi jatkossa paremmin esimerkiksi kierrätyksen ja uusiutuvan energian käytön. Ateriapalveluita kehitetään ilmastoystävällisempään suuntaan korkealla kotimaisuusasteella, kasvisvaihtoehdoilla ja hävikin vähentämisellä – tietenkin asukkaita kuunnellen.

Pystymme tarjoamaan Sagan asukkaille enenevissä määrin digitaalisia ratkaisuja, kun uudet asukkaat alkavat olla tottuneita teknologian käyttäjiä. Digitalisointi onkin yksi seuraavista suurista mahdollisuuksista, ja tavoitteenamme on helpottaa asukkaiden arkea sen avulla.

Hyvä hoiva

Hyvä hoiva on vankkumatonta turvaa, ammattitaitoista ja aidosti kohtaavaa huolenpitoa, yhteistä arkea sekä jaettua iloa ja surua. Se on kaiken toimintamme ydin, jonka kunnossa pitämiseksi ja kehittämiseksi teemme joka päivä töitä.



Hyvää hoivaa monella tapaa

Hyvä hoiva on tunnetta ja turvaa, mutta sitä voi myös mitata. Suomalaisessa SOTE-kentässä laatumääritelmiä on yhtä monta kuin kilpailutuksiakin. Yhdenmukaisuutta toimijoiden välillä tarvitaan etenkin nyt, kun toimiala hakee uutta muotoaan, sanoo laatujohtaja ***Eeva Ketola.***



Laatujohtaja Eeva Ketolan rima on korkealla.

”Haluamme tarjota vähintäänkin Suomen parasta hoivaa”, hän vastaa kysymykseen Esperin laatutavoitteista.

Ketola tietää, että tavoite – Suomen onnellisimmat asukkaat – on täysin saavutettavissa ja että olemme jo matkalla siihen.

”Asukas- ja työntekijätyytyväisyytemme ovat nousussa, parannamme laatuamme ja turvallisuuttamme joka vuosi, kehitämme ja koulutamme. Suunta on oikea ja vauhtikin hyvä”, Ketola kiteyttää.

Koulutus ja hankkeet rakentavat kestävää muutosta

Hyvän hoivan mittareissa tulokset olivat menneenäkin vuonna hyvällä tasolla.

Olemme auditoineet lukuisia yksiköitä, antaneet niille kohdennettua tukea haasteissa, vieneet ELLI-hankkeessa Lean-ajattelua yhä useamman kodin arkeen ja tehneet yhteistyötä muiden tukitoimintojen kanssa.

”Työntäyteinen vuosi!” Ketola summaa. ”Kaikki työmme tähtää kestävään muutokseen ja pysyviin, entistä parempiin toimintatapoihin. Jokainen hanke ja koulutus rakentavat niitä.”

Laatu ja hoivan kehittäminen ovat yksi tärkeimmistä koulutusalueistamme. Vuonna 2023 järjestimme henkilöstölle yhteensä 126 laatuasioihin liittyvää koulutusta, ja laatutoimintomme teki yhteensä 27 kohdennettua tukikäyntiä.

Edellinen iso koulutuspanostus oli ikäyksiköissä koulutettava tunnepohjainen validaatio-vuorovaikutusmenetelmä. Sen rinnalla panostettiin nyt erityisesti turvallisuuteen liittyviin koulutuksiin.

”Kun satsaamme hoitajiemme ja henkilöstömme osaamiseen, satsaamme suoraan tulevaisuuteemme.”

Turvallisuuden vuosi

Vuonna 2023 hoivaa kehitettiin useassa hankkeessa. Vuoden suurin painopiste on kuitenkin ollut turvallisuuden vahvistamisessa.

”Turvallisuus on kivijalka, joka ei saa murentua kasvaessammekaan. Parantunut turvallisuus on myös laadun ja tyytyväisyyden perusta: kun kivijalka on kunnossa, voimme keskittyä entistä enemmän asukkaiden kohtaamiseen ja itse hoivatyöhön.”

Vuonna 2023 työtä on tehty erityisesti poikkeamien ehkäisemiseksi.

”Lääkepoikkeamat ovat sotealalla yleisin poikkeamaryhmä. Menneenä vuonna otimme tavoitteeksemme erityisesti niiden vähentämisen”, Ketola kertoo.

Ketolan mukaan poikkeamien vähentämiseksi aloitettiin erilaisia valmistelevia toimia, jotka huipentuvat ja konkretisoituvat poikkeamien teemavuonna 2024.

”Vuonna 2023 uudistimme monia koulutusmateriaalejamme, Laatuportin käytettävyyttä sekä erityisesti lääketurvallisuuden käytäntöjämme uudistamalla muun muassa koko lääkehoitosuunnitelman. Näitä kaikkia otamme käyttöön kodeissamme poikkeamien vuonna 2024”, Ketola kertoo.

Menneenä vuonna myös varautumista ja toimintavalmiutta vahvistettiin valmiussuunnitelman mukaisilla harjoituksilla, joista saimme lisää oppeja sekä johdon työhön että yksiköihin.

”Tehtävämme on varmistaa ja turvata laadukas hoiva asukkaillemme myös mahdollisissa poikkeustilanteissa. Maailmantilanteeseen emme voi vaikuttaa, mutta voimme varautua sen muutoksiin, erityisesti normaaliolojen häiriötilanteisiin.”

Miten laatu määritellään hoivan kilpailutuksissa?

Lue Eevan blogi



Eteenpäin yhteistyöllä ja läpinäkyvyydellä

Lait sekä terveysviranomaisten suositukset ja ohjeet muodostavat alallamme vankan pohjan hoivan laadulle. Näin asiakkaille pyritään turvaamaan hoivan laadun perusasiat palveluntarjoajasta riippumatta.

”Lakisääteinen hoivan taso ei sellaisenaan meillä riitä. Tavoittelemme joka vuosi sitä korkeampaa laatua oma-aloitteisesti”, Ketola sanoo.

Ketola korostaa, että hoivan ja sen laadun kehittäminen ovat yhteistyötä paitsi Esperin sisällä myös koko alalla.

”Sisäisesti hyvän yhteistyön ja vahvan kulttuurin merkitys on korostunut esimerkiksi yritysostoissa ja integraatioissa, joissa saamme kokonaisia uusia yksiköitä osaksi Esperiä. Onnistunut integraatio on olennainen osa hyvää hoivaa. Tätä Sebastian Knight on luotsannut meillä esimerkillisesti”, Ketola sanoo.

Myös yhteiskunnan tasolla yhteistyötä ja läpinäkyvyyttä sote-alan eri toimijoiden välillä tarvitaan nyt entistä enemmän, kun hyvinvointialueiden toiminta on vasta aloitettu ja toimiala hakee muotoaan.

”Täällä on ollut kiva ja turvallista asua. Saanut hyvän kaverin täältä. Öisin ollut turvallista.”

– Asukas, Esperi Koti Pähkinä

Mikä on vastuullisen yrityskaupan ja onnistuneen integraation resepti?

Lue lisää sivulta 58

”Erityisen tärkeää on, että hoivan laatu otetaan mukaan kilpailutuskriteereihin. Iloksemme se on tapahtunut jo monella hyvinvointialueella”, Ketola sanoo.

Ketolan mukaan haasteena ovat laatukriteerien määritelmät, joita on vielä lähes yhtä monta kuin hyvinvointialueitakin.

”Toivon, että hyvinvointialueet ottavat palveluntuottajat mukaan määrittämään laadun mittaamista kilpailutuksiin. Näin voimme saavuttaa yhdessä mahdollisimman hyvän lopputuloksen – niin veronmaksajan kuin palveluasumista ja hoivaa tarvitsevan eduksi.”

Vaikka alalla on vielä paljon kehitettävää, Ketola iloitsee siitä, kuinka hyvä yhteinen tahtotila kehittämiseen löytyy sekä toimijoiden välillä että Esperissä.

”Sitoumuksen aste tehdä asioita vuosi vuodelta paremmin on meillä aivan poikkeuksellinen. En voisi olla ylpeämpi esperiläisistä”, hän kiittää.



ELLI-hankkeen Lean-ajattelu ja muutoksen voima näkyvät kodeissa

ELLI-kehittämisohjelma perustuu monessa yrityksessä käytettyyn Lean-filosofiaan. Ajattelumallin ytimessä ovat jatkuva parantaminen ja turhan tekemisen poistaminen. Millaisia muutoksia hanke on tuonut vuonna 2023 mukana olleeseen viiteen kotiin ja miten alun epäilevä suhtautuminen hankkeeseen on kääntynyt kehittämisen innoksi?

Vuonna 2022 käynnistetty ELLI-hanke laajeni vuonna 2023 Esperi Hoivakoti Jaatiseen, Esperi Hoivakoti Keravaan, Esperi Hoivakoti Rantakylän Helmeen, Esperi Koti Päivölä-Peltolaan ja Esperi Koti Valkamaan.

”Olemme olleet iloisia siitä, että ELLI on tuonut mukanaan merkittäviä muutoksia paitsi näihin koteihin myös moniin jo ennen niitä. Lean-ajattelu antaa mahdollisuuden sujuvoittaa arkea kodeissamme ja vaikuttaa arjen hoivatyöhön yhteisten käytännön havaintojen kautta”, laatujohtaja **Eeva Ketola** sanoo.

Joensuussa Hoivakoti Rantakylän Helmessä henkilöstön suhtautuminen ELLI-hankkeeseen oli aluksi hyvin varautunutta. Se kuitenkin muuttui myönteiseksi, kun Lean-ajattelumalli osoittautui arvokkaaksi työkaluksi.

”Se on selkeyttänyt prosesseja ja auttanut tunnistamaan, mitkä asiat vaikuttavat muutokseen ja tavoitteen saavuttamiseen. Työntekijöiden keskuudessa on herännyt aktiivista kehittämisen intoa ja ideointia”, kertoo yksikönjohtaja **Minna Takkunen.**

Takkunen kertoo, että Rantakylän Helmessä haluttiin sujuvoittaa asukkaiden ruokailuaikoja.

”Lean-harjoitteiden avulla oivalsimme, mitkä asiat estivät rauhallisen ruokailun ja mitä tarvittiin tavoitteeseen pääsyyn. Tämäntyyppiset harjoitukset ovat selkeyttäneet muutospolkuamme, ja oppeja hyödynnetään meillä varmasti tulevaisuudessakin”, hän sanoo.

Valmentajat Lean-ajattelun apuna

Palveluasiantuntija **Sirpa Laukala** on yksi ELLI-kehitysohjelman valmentajista. Hän toimi vuonna 2023 Hoivakoti Keravan apuna.

”Lean on tuonut kotien työntekijöille työkaluja oman toimintansa kehittämiseen. Kodeissa on saatu aikaan konkreettisia parannuksia, kuten esimerkiksi Hoivakoti Keravan lääkehoitoprosessin keston lyheneminen 40 minuutilla. Kyllä Lean-malli on auttanut kodeissa parantamaan toimintaa merkittävästi”, Laukala toteaa.

Laukala sanoo olevansa unelmatyössään, ja valmentaminen on ”kuin kirsikka kakun päälle”.

”Me valmentajat olemme oppineet uusia keinoja kotien osallistamiseen ja innostamiseen kehitystyössä. Valmentaminen on tuonut toivoa ja innostusta koteihin, ja motivoinut kehittämään toimintaa”, hän kertoo.

Luvut ja hyvät kokemukset puhuvat puolestaan myös muissa mukana olleissa kodeissa. Esimerkiksi Esperi Koti Valkamassa on lähdetty kehittämään toimintaa nykyaikaisemmaksi hyvinvointialueiden pyyntöjen mukaisesti.

”On tärkeää, että pystymme luomaan sen tyylistä palvelua, jota meiltä halutaan ostaa. ELLI on ollut tässä avainasemassa”, aluepäällikkö **Kirsi Hynninen** toteaa.

ELLI jatkaa uusiin koteihin

ELLI-hankkeesta vastaava laatupäällikkö **Paula Niittymäki** iloitsee kotien onnistumisista ja oivalluksista.

”On ollut mahtavaa nähdä, kuinka hanke on otettu kodeissa haltuun mahdollisuutena vaikuttaa omaan työhön ja tarjoamaamme hoivaan”, hän sanoo.

Niittymäki korostaa, etteivät toimintatavat synny yhdessä yössä eikä niitä myöskään muuteta yhdessä yössä.

”Työn laastarikorjaukset auttavat hetken, mutta me haluamme pysyviä parannuksia. Näen, että ELLI-hankkeessa niitä on saavutettu”, Niittymäki toteaa.

Vuonna 2024 ELLI-hanke jatkaa seuraaviin uusiin koteihin, sillä hyvät kokemukset ja saavutetut hyödyt osoittavat, että hanketta kannattaa myös jatkaa.

”Kun hyödynnämme työn tekijöiden arkihavaintoja toiminnassamme, voimme keskittyä yhä useammassa kodissa entistä paremmin tavoitteeseemme – Suomen onnellisimpiin asukkaisiin”, hän kiteyttää.

Hoivan kivijalkaa mitataan ja vahvistetaan päivittäin

Laadukas hoiva pohjaa Esperissä vankkaan ammattitaitoon sekä hyvin suunniteltuun ja turvalliseen työhön. Tästä kivijalasta haluamme pitää erityisen hyvää huolta. Siksi mittaamme sitä päivittäin ja vahvistamme kohtia, joissa havaitsemme puutteita. Laatujohtaja Eeva Ketolan mukaan pitkäjänteinen laatutyö näkyy paitsi laadun mittareissa myös paremmassa ja turvallisemmassa arjessa.

Hyvä hoiva on paljon enemmän kuin mittariensa summa. Laatujohtaja Eeva Ketolan mukaan mittarit ovat kukin vain yksi tapa tarkastella hoivan laatua. Ne kuitenkin muodostavat kokonaisuuden, jolla on iso arvo Esperille.

”Vain mitattua voidaan seurata ja kehittää. Myös onnistumiset jäisivät pimentoon ilman mittareita. Työtäni on tehdä näkyväksi sekä hoivan kehityskohteet että ylpeyden aiheet, ja yhdessä saavutamme jälkimmäisiä koko ajan enemmän”, Ketola sanoo.

Hyvän hoivan mittarit ovat Esperissä myös tärkeä osa strategisen johtamisen työkalua, vuonna 2021 käyttöön otettua Turvallinen koti -mittaristoa. Siitä näemme yhdellä vilkaisulla, mikä hyvän hoivan, hyvän työn, hyvän elämän ja hyvän talouden tilanne Esperissä on.

”Tuo kokonaissuunta on paitsi hyvän hoivan myös koko talon osalta ilmeisen hyvä. Menneenä vuonna mittaristo ei näyttänyt punaista yhdenkään kodin kohdalla, mistä olemme iloisia”, Ketola sanoo.

Mittarit näyttävät oikeaan suuntaan

Ketolan mukaan viisarit hyvän hoivan mittareissa osoittivat myös vuonna 2023 hyvään suuntaan. Aktiviteeteissa pääsimme keskimäärin viiteen aktiviteettiin viikkoa kohden, mikä on jo hyvä – vaikka siinäkin voi vielä parantaa. Toimintakykymittareissa menimme upeasti yli tavoitteista, kun taas palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuudessa jäimme niistä vielä hieman.

”Pääsimme lähes kautta linjan vuoden 2023 tavoitteisiin ja paransimme vuodesta 2022. Seuraaville vuosille siirrämme taas maalitolppia, sillä kehitettävää löytyy edelleen”, Ketola kertoo.

Nämä mittarit muodostavat hyvän hoivan

- Asukkaan asiakirjojen päivittäiskirjaaminen
- Asukkaan aktiviteettien määrä
- Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus
- Poikkeamien käsittelyprosessin toteutuminen sovitussa ajassa
- Asukkaan toimintakyvyn seuraaminen ja palvelun suunnittelu havaintojen pohjalta.

Poikkeamat haltuun

Menneenä vuonna teimme tärkeää valmistelevaa työtä poikkeamien vähentämisen teemavuotta 2024 varten.

”Iso osa vuoden 2023 laatutyöstä on ollut perustavanlaatuista, turvallisuuden pohjaa entisestään vahvistavaa työtä. Paransimme ja automatisoimme esimerkiksi poikkeamien raportointia ja tuotimme yksiköihin uusia turvallisuuskulttuuria vahvistavia kuvituksia. Ne muistuttavat kodeissamme esimerkiksi liukkaista lattioista, avoimista ovista, kompastumisvaaroista ja muista turvallisuusriskeistä”, Ketola kertoo.

Vuonna 2023 vakiinnutimme myös vakavien vaaratapahtumien selvittämisprosessin.

”Teimme vakavan poikkeaman perusteellisia selvityksiä yhteensä 19 vuoden 2023 aikana. Selvitysprosessimme on tässä erityisen tarkka ja hyvä ja mahdollistaa hyvän seurannan ja nopean reagoinnin”, Ketola kertoo.

Kaiken kaikkiaan auditoinneista tehtyjä havaintoja oli 1 012 vuonna 2023. Näistä auditointipoikkeamia oli 355, ja loput olivat vahvuuksia ja parantamisaiheita. Kaikki poikkeamat käsiteltiin tavoiteaikataulussa.

”Turvallisuuskulttuurimme on kaiken kaikkiaan hyvässä kehittämisen vaiheessa: itseilmoitettuja poikkeamia raportoidaan aktiivisesti ja niiden käsittelyä yksiköissä seurataan viikkoraporteissamme.”

Vuonna 2023 merkittävien auditointipoikkeamien määrä oli 15,3 tuhatta asukasta kohden, mikä ylitti tavoitteemme (< 6). Vuonna 2024 pyrimme uuteen tavoitteeseen (< 8), johon pääsemiseksi jatkamme turvallisuuden parantamiseen ja poikkeamien ehkäisyyn tähtäävää työtä.

Liiketoiminnot ja johtoryhmä seuraavat poikkeamia kuukausittain, ja vakavimmista poikkeamista johtuneista vaaratapahtumista koostetaan opit koko organisaatiolle neljännesvuosittain.

”Kehitämme turvallisuuttamme joka vuosi. Se on paitsi hyvän hoivan myös hyvän työn ja koko Esperin kannalta ykkösasia”, Ketola kiteyttää.

Entistä turvallisempaa lääkehoitoa

Vuonna 2023 kohdistimme laatupanostuksia paitsi turvallisuuteen ja poikkeamiin yleensä myös erityisesti lääketurvallisuuteen. Auditoimme esimerkiksi lääkehoidon käytäntöjä kodeissamme, ja laadimme laatupäällikkö Katri Halttusen johdolla kartan, joka visualisoi lääkkeiden jakamisen vaiheet ja niihin sisältyvät riskit.

Jatkoimme myös Esperin omia e-lääkeklinikoita, joita koordinoi Sagan laatu- ja kehityspäällikkö **Mia Wesanko.** Klinikoiden tarkoituksena on tarjota mahdollisimman monelle hoitajalle koulutusta, jonka ansiosta he voivat saada lääkkeiden jakamiseen tarvittavat lääkeluvat. Se taas helpottaa työvuorosuunnittelua ja lääkehoidon järjestämistä, kun lääkeluvallisia hoitajia on enemmän.



Kotiemme riskinpaikkoja tarkasteltiin kodeille teetetyssä julisteessa.

”Osaltaan lääkelupaprosessia on helpottanut jo vuonna 2022 sähköisen lääkeluvan eteen tekemämme työ: luvan voi nyt mittavan paperirumban sijaan suorittaa kätevästi verkossa”, Wesanko sanoo.

Osana lääketurvallisuuden parantamista uudistimme myös lääkehoidon auditoinnin viemällä sen sähköiseen muotoon.

”Laatuporttiin liitetty lääkehoidon auditointilomake mahdollistaa lääkehoidon erillistarkastelun auditoinneissa”, Ketola sanoo.

Hankkeille kuuluu hyvää

Vuonna 2023 teimme töitä myös monien aikaisemmin käynnistämiemme laatuhankkeiden parissa. Olemme esimerkiksi valmiina siirtymään OmaKannan piiriin, johon kaikki sosiaalihuollon kirjaukset siirtyvät syyskuussa 2024. Hanketta on Esperissä luotsannut erityisasumispalveluiden laatupäällikkö **Sanna Nurmela.**

”Jatkoimme hyvien kirjauskäytäntöjen kouluttamista henkilöstöllemme ja koulutimme myös erityisiä kirjaamisvalmentajia tukemaan siirtymää kodeissamme. Hyvissä asemissa siis ollaan”, Nurmela kertoo.

Ikääntyneiden RAI-arviointijärjestelmä eli palveluntarvetta, toimintakykyä, voimavaroja ja terveydentilaa arvioiva työkalu tuli kansallisella tasolla pakolliseksi ikääntyneiden hoivassa huhtikuussa 2023. Jo vuonna 2022 teimme ison työn RAI-osaamisen kouluttamisessa laatupäällikkö Paula Niittymäen johdolla, mikä mahdollisti hyvän käyttöönottovalmiuden keväällä 2023 lain edellyttämässä aikataulussa.

”Otimme RAI-mittarit käyttöön kaikilla liiketoiminta-alueillamme, vaikka laki edellyttää niiden käyttöä vain ikäpuolella. Käyttö auttaa lisäämään hoivamme laatua ja mitattavuutta kautta linjan”, Niittymäki sanoo.

Myös vuonna 2020 valmistuneen yhtenäistetyn saattohoidon ohjeistuksemme ja toimintamallimme koulutusta jatkettiin menneenä vuonna. Vuonna 2023 loimme sisällöistä myös verkkokurssin ESKO-koulutusalustallemme. Saattohoito-ohjeistuksen tavoitteena on varmistaa, että jokainen saattohoito onnistuu saattohoidettavan omia toiveita ja tahtotilaa kunnioittaen.

Nostona jatkuvista hankkeista Ketola mainitsee myös erityisen tärkeänä Laatufoorumin. Se on laadun kehittämistä tukeva ryhmä, eräänlainen asiakasraati, johon kuuluu työntekijöidemme lisäksi myös asukkaidemme läheisiä. Kokouksissaan Laatufoorumi seuraa Esperin kehittämishankkeiden toteutumista ja keskustelee syntyvistä uusista ideoista. Toimikaudella 2023–2025 aiheina ovat esimerkiksi saattohoito, lääkehoito, omavalvontasuunnitelman kehittäminen sekä sosiaalihuollon kanta-arkistoon liittymisen vaikutukset.

”Laatufoorumi on hieno esimerkki siitä, kuinka laatutyö on parhaimmillaan ja vaikuttavimmillaan yhdessä tehtynä. Hoivamme laadulla ei ole merkitystä ainoastaan meille ja asukkaillemme, vaan myös heille, joille asukkaamme ovat rakkaita ja tärkeitä. Se on yksi hyvä mittari työllemme – tarjota hoivaa, jollaista toivoisi läheisilleen.”

Omavalvontaohjelma ja auditoinnit läpivalaisevat laatua koko alalla

Iso asia laadun saralla oli myös, että omavalvontaohjelmamme oli jo valmiina hyvinvointialueiden aloittaessa toimintansa tammikuussa 2023.

”Etukenomme mahdollisti sen, että vuoden 2023 aikana pystyimme keskittymään jo viemään suunnitelmaa käytäntöön

sekä esimerkiksi omavalvonnassa käytettävien lomakepohjien uudistamiseen. Suunnitelma on meille tärkeä työkalu riskienhallinnassa ja laadun seurannassa, ja se on jo käytössä arjen työssä", Ketola sanoo.

Myös viranomaistarkastukset ja auditoinnit ovat tärkeä väline laatumme ja turvallisuutemme varmistamisessa sekä yksiköiden toimintakyvyn kehittämisessä. Laatujärjestelmämme on ISO 9001:2015:n mukainen, ja sen auditoi säännöllisesti sekä yksiköissämme että konsernissamme ulkoinen riippumaton taho LabQuality.

Vuonna 2023 auditointeja oli yhteensä 103, joista sisäisiä oli 82 ja ulkoisia 21. Auditointeja tehdään noin kolmasosaan yksiköistä joka vuosi. Vuonna 2023 toteutimme kaikki suunnitellut sisäiset auditointimme, ja teimme lisäksi 27 kohdennettua arviointi- ja tukikäyntiä yksiköihin.

Ketola korostaa, että omavalvonta ja auditoinnit ovat osa isompaa laadun varmistamisen ja kehittämisen kuvaa sote-alalla.

"Omavalvonta on tärkeää oman toiminnan ja palvelujen laadun varmistamiseksi, kun taas ulkoiset auditoinnit tarjoavat objektiivisen arvioinnin ja mahdollisuuden kehittää toimintaa. Sisäiset auditoinnit ja itsearvioinnit puolestaan voivat tukea organisaation omaa laatutyötä. Näiden kaikkien elementtien yhdistelmä auttaa varmistamaan laadukkaat ja turvalliset sote-palvelut", Ketola sanoo.

Kansalliset hankkeet

Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan (VN TEAS) hankkeen jälkeen olemme osallistuneet uuden kansallisen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimeenpanon suunnitteluun.

Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategialla ja toimeenpanosuunnitelmalla 2022–2026 edistetään osallisuutta ja turvallisuutta vahvistavia toimia sekä turvallisuuskulttuurin johtamista Suomessa.

Visio on, että Suomi on asiakas- ja potilasturvallisuuden mallimaa vuonna 2026 ja että vältämme vältettävissä olevan haitan. Sen mukaan otamme käyttöön parhaaseen tutkittuun tietoon perustuvat suositukset niin, että ne hyödyttävät johtoa, ammattilaisia, potilaita ja asiakkaita kaikissa organisaatioissa kaikilla toiminnan tasoilla. Tavoitteenamme on edistää hanketta sosiaalihuollossa, jotta hyvä työ, hyvä hoiva ja hyvä elämä voivat toteutua tasapuolisesti ja läpinäkyvästi toimijasta riippumatta.



Laatujärjestelmämme, "laadun neliapila", ohjaa laatutyötämme.

[Tutustu omavalvontaohjelmaan verkkosivuillamme.]

[Tutustu Esperin saattohoitolupaukseen.]

Omavalvonta ja auditointi – uhka vai mahdollisuus?

[Lue Eevan blogi]

Hyvä hoiva
Tavoitteet:

Mittari	Tavoite 2023		Toteutunut 2023	Tavoite 2024
Palvelu- ja toteuttamissuunnitelmat	> 95 %	🟡	92,8 %	> 98 %
Asiakaskirjaukset	> 99,2 %	🟢	99,5 %	> 99,2 %
Toimintakykymittareitten peittävyys	RAI > 95 % FIM > 95 % TUVA > 95 %	🟡 🟢 🟢	RAI 94,7 % FIM 99,6 % TUVA 97,1 %	RAI > 98 % FIM > 98 % TUVA > 98 %

Ateriapäivä kootaan iäkkäiden makua ja ruokasuosituksia mukaillen

Uudistimme syksyllä 2023 asukkaidemme ateriointia yhteistyössä Compass Groupin kanssa. Otimme käyttöön yhteisen mallin järjestää päivän ruoat ja tarjota asukkaille maukasta ruokaa, jossa suositukset on otettu huomioon. Compassin lisäksi Esperin ruokapalveluntuottajana toimii muun muassa Feelia.

Hoivakodin asukkaan kaikki ateriapäivän ateriat toimitetaan koteihin kaksi kertaa viikossa ruokalistan mukaisesti. Ruuan lämmityksestä, tarjolle laitosta ja esimerkiksi salaattien valmistuksesta vastaa kodin oman keittiön henkilökunta.

”Iäkkäiden ateriapäivään kuuluvat aamupala, lounas, päiväkahvi tai välipala, päivällinen, iltapala sekä muut mahdolliset välipalat ja yöpalat. Erityisruokavaliot ja mahdolliset rakennemuutoksen tarpeet huomioidaan”, kertoo hankintajohtaja **Markus Hemdahl.**

Asukaskokouksissa iäkkäät asukkaamme usein toivovat heille mieluisia ruokia, ja pyrimme toteuttamaan toiveita mahdollisuuksien mukaan. Huomioimme asukkaiden mieltymysten lisäksi juhlapyhät ja merkkipäivät.

”Ateriamalli pohjaa valtion ravitsemusneuvottelukunnan ja Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen ravitsemus- ja ruokasuosituksiin. Tarjoamme vastuullisesti tuotettua ruokaa ja suosimme kotimaisia raaka-aineita”, Hemdahl sanoo.

Olemme tuunanneet ateriapäivää toiveiden mukaan. Vaihdoimme esimerkiksi välipalana tarjotun voimapuuron takaisin kahvileipään asukkaiden toiveesta. Toinen toteuttamamme muutos koski lisukkeita.

”Meille tuli ennen aika paljon riisiruokia, mutta asukkaiden toiveesta vaihdoimme sen perunaan, joka on heille paljon tutumpi lisäke”, Esperi Hoivakoti Pajulehdon yksikönjohtaja **Henna Englund** kertoo.



Ainosta ruoka maistuu hyvälle ja hän on tyytyväinen Pajulehdossa tarjottavaan ruokaan yleensäkin. ”Hyvää ja maittavaa”, hän tiivistää.

Kuinka Compass Group on toiminut kodin näkökulmasta?

”Alussa meillä oli haasteita toimitusmäärien kanssa, ja välillä jokin ateria saattoi puuttua lähetyksestä ja jouduimme vaihtamaan päittäin ruokien tarjoilupäiviä. Kaikki virheet saatiin kuitenkin korjattua tosi nopeasti, ja heidän asiakaspalvelunsa toimii todella hienosti”, Englund kertoo.

Asukkaillemme maistuvat perinteiset kotiruuat, ja niitä Englund on myös toivonut palveluntuottajalta. Iäkkään suuhun erikoisemmat ateriat eivät helli makunystyröitä kuten tutut laatikot, keitot ja kastikkeet. Pajulehtoon tuleva ruoka valmistetaan Compass Groupin Vantaan Pakkalan keittiöllä.

Lue, miten Vihdissä sijaitsevan Esperi Hoivakoti Pajulehdon asukkaat arvioivat hoivakodin lounasta.

Tutkitusti maittavaa ruokaa

Esperin ikäihmisten asukas- ja läheistyytyväisyyskyselyissä (2021–2024) väittämän ”ruoka on maukasta” vastaajista täysin samaa mieltä oli noin **67 %** ja osittain samaa mieltä noin **19 %.** Vastaajia kyselyssä oli **3 341.**

”Täällä huomioidaan mielipide ja ruoka on hyvää.”

– Asukas, Esperi Hoivakoti Herttuankulma



Kuinka kohdata muistisairas?

Muistisairaus on herkkä ja vaikeakin aihe. Sairaus muuttaa läheistä, ja rakkaasta ihmisestä voi nousta esiin puolia, joita ei edes tunnista. Mieleen voi nousta ajatus, kuinka viestiä tämän tutun mutta samalla osin vieraalta tuntuvan ihmisen kanssa.

”Muistisairaus muuttaa ihmistä ja hänen tunnemaailmaansa. Tunteet saattavat tulla voimakkaana, ja se saattaa vaikeuttaa vuorovaikutusta, kun ei löydä esimerkiksi sopivia sanoja”, palveluasiantuntija **Sirpa Laukala** sanoo.

Muistisairaan läheisen voi olla hankala käsitellä myös omia pintaan nousevia tunteitaan. Muistisairauden sanotaankin olevan koko perheen sairaus, sillä se koskettaa muitakin kuin itse muistisairasta. Välillä muistisairaan kanssa tulee eteen hyvinkin yllättäviä tilanteita.

”Mitä enemmän ymmärtää sairautta ja sen eri vaiheita, sitä paremmin voi varautua tilanteeseen. Ystävät, perhe ja ammattilaiset voivat auttaa käsittelemään asiaa”, Laukala sanoo.

Omasta hyvinvoinnista on tärkeää pitää huolta. Armollisuus itseään kohtaan on tärkeää, sillä oikeaa tapaa reagoida ei aina löydy – ei edes ammattilaisilta, kuten hoitajilta. ”Se on myös antoisaa, kun opimme uutta koko ajan.”

Tärkeää on keskittyä yhteisiin hetkiin, ei muistamisen vaikeuteen. Läsnäolo, katsekontakti ja kosketus jättävät jo itsessään tunnemuistoja muistisairaalle. Jo 15 minuutin yhdessäolo voi olla muistisairaalle tärkeä kohtaaminen.

Positiivinen asenne, tilan antaminen omille ja läheisen tunteille auttavat.

”Tunnekokemusta voi myötäelää empaattisilla lauseilla. On vältettävä kieltämistä ja korjaamista sekä kunnioitettava muistisairaan kokemusta. Hänelle tunne on aito ja tärkeä. Meidän tehtävämme on tukea ja tarjota lohdutusta. Voimme ottaa kädestä kiinni, kuunnella ja olla läsnä empaattisesti, silittää, halata tai lähteä vaikka yhdessä kävelylle.”

On myös tärkeää antaa muistisairaalle tilaa ilmaista itseään. ”Ei kannata sanoa muistatko, vaan kysymyksiä voi tehdä johdattelemalla”, Laukala sanoo.

Usein muistisairas muistaa lapsuuden perheensä, mutta ei välttämättä tunnista omaa lastaan tai edes itseään peilistä.

”Jos muistisairas esimerkiksi ikävöi kotiin, kysymyksillä voi johdatella. Voi kysyä, millainen koti oli, ja muistella sitä yhdessä. On tärkeää tunnistaa muistisairaan tunnetiloja ja myötäelää niitä.”

Lue myös kymmenen vinkkiä vuorovaikutukseen muistisairaan kanssa.

Kurkista kotiemme arkeen sosiaalisen median kanavissamme: #töissäesperillä #espericare

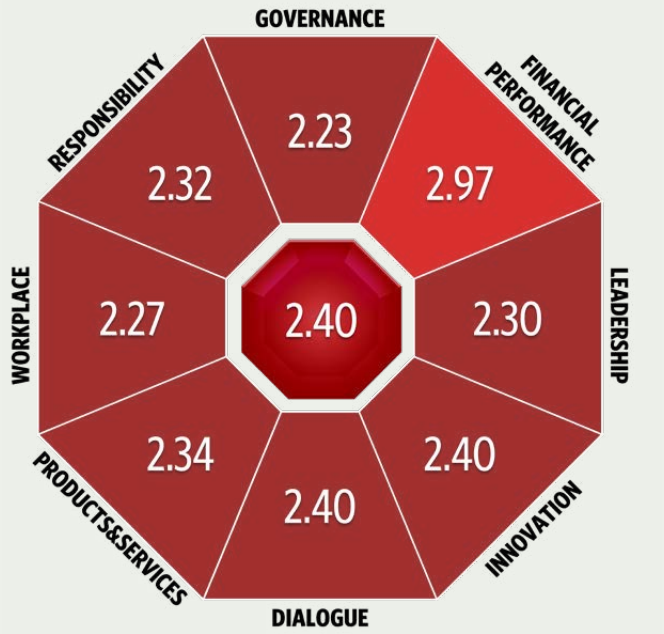
Hyvä elämä

Hyvä elämä on monen asian summa. Meille on tärkeää tarjota kotiemme kautta turvallinen ja viihtyisä ympäristö, hyvää hoivaa sekä mahdollisuus omannäköiseen, aktiiviseen arkeen. Asukastyytyväisyytemme jatkaa nousuaan, joten olemme oikealla tiellä.

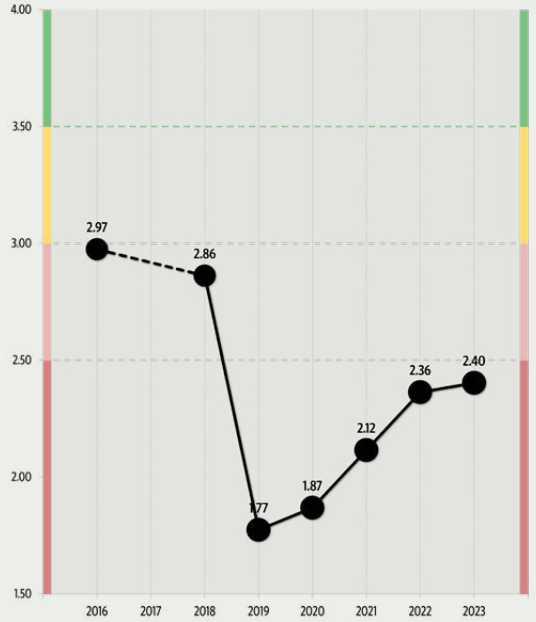


Vastuullinen hoivayhtiö kantaa vastuuta koko toimialan maineesta

*Hoiva-alan maine on ollut viime vuosina vastatuulessa ja alan houkuttelevuus heikentynyt. Myynti- ja markkinointijohtaja **Jani Nurisalon** mukaan olemme yhteiskunnallisesti merkittävän kysymyksen äärellä: kuka meistä pitää tulevaisuudessa huolta, jos ala ei houkuttele uusia osaajia?*



Esperin maineen osa-alueiden tulokset T-Median Luottamus&Maine-tutkimuksessa vuonna 2023. Maine kehittyi erityisesti vastuullisuudessa, hallinnossa ja dialogissa (skaala 1-5).



Esperin maineen kehitys T-Median Luottamus&Maine-tutkimuksessa vuosina 2016–2023.

Vaikka hoiva-alan maine on viime vuosina heikentynyt, olemme Esperissä tehneet hyvää työtä, muistuttaa myynti- ja markkinointijohtaja Jani Nurisalo. Tulokset puhuvat puolestaan myös maineemme kehittymisessä – mutta kokonaiskuvassa tämä ei riitä.

”Vaikka itse soudamme alan maineen kehityksessä vastavirtaan, olemme kuitenkin samassa veneessä kuin muut. Jos toimialan maine ei kehity oikeaan suuntaan, sillä on vääjäämättä vaikutusta myös meihin. Alalle hakeutuvien määrä laskee, ja osaavaa työvoimaa on vaikea saada”, Nurisalo kuvaa.

Maineen parantaminen on pitkäjänteistä työtä. Teemme Esperissä osamme sen eteen, että koko toimialan maine paranisi. Olemme panostaneet hoivan laadun kehittämiseen, koulutuksiin, johtamiseen ja tuoneet kehitystyötämme ja kotiemme hyvää arkea esiin aktiivisesti sosiaalisessa mediassa. Vuonna 2023 valokuvanäyttelymme rakensi koko alan mainetta nostamalla hoitajien koskettavat kertomukset hoivatyöstä valokeilaan, kun veimme näyttelyn alan oppilaitoksiin ja kauppakeskuksiin.

”T-Median keväällä 2023 julkaistun sosiaali- ja terveysalan Luottamus&Maine-tutkimuksen tulokset kertoivat, että Esperin maine parani kolmatta vuotta peräkkäin. Yhtenä alan suurimmista toimijoista maineemme kehittymisellä on toivottavasti tulevaisuudessa entistä enemmän vaikutusta koko toimialan maineeseen”, Nurisalo sanoo.

Esperin maine kehittyi erityisesti kolmella osa-alueella: vastuullisuus, hallinto ja dialogi.

”Tutkimuksesta vastaavan T-Median mukaan nämä osa-alueet ovat kaikkein vaikeimpia parantaa. Pisteemme laskivat vain taloutta mittaavissa kysymyksissä, mihin talouden taantuma, yhteiskunnan epäkohdat, yleinen alakulo sekä viime vuosina käyty julkinen keskustelu sopimuksista ja niiden kannattavuudesta ovat varmasti osaltaan vaikuttaneet”, Nurisalo arvioi.

Vuoden 2023 aikana teimme jälleen asukas- ja läheistyytyväisyysmittaukset, joiden tulokset olivat erinomaisia. Saimme vastauksia kaikkiaan yli 5 700, mikä on yli 1 000 vastausta enemmän kuin edellisenä vuonna. Merkittävä osa vastauksista – noin 70 prosenttia – tuli asukkailta. Silti myös läheiset antoivat aktiivisesti palautetta, jonka avulla voimme kehittää toimintaamme. Palaute tekee näkyväksi sen hyvän työn, jota kodeissamme teemme.

”Liiketoiminnoissamme suositteluhalukkuuden kehitys oli erinomaista. Lisäksi henkilöstömme halukkuus suositella meitä työnantajina oli korkealla – alamme parhaita”, Nurisalo iloitsee.

”Mainetta ei rakenneta hetkessä, vaan pitkäjänteisesti ja sisältä päin. Uskon, että tekemämme työ sekä asukkaiden että työntekijöiden tyytyväisyyden parantamiseksi säteilee yhä enemmän myös talon ulkopuolelle – ja toivottavasti koko toimialaan”, hän kiteyttää.



Tyytyväisyyden tiellä: asukaspalaute paranee vuosi vuodelta

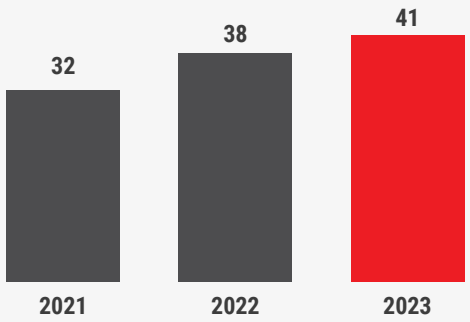
Haluamme tarjota asukkaillemme joka vuosi parempaa elämää ja laadukkaampaa hoivaa. Siksi asukastyytyväisyys on meille erityisen tärkeä mittari, jonka kehittymistä seuraamme tiiviisti. Mittaamiseen käytämme suositteluindeksi Net Promoter Scorea (NPS) eli asukassuositusten nettoarvoa. Vuonna 2023 asukastyytyväisyytemme jatkoi tasaista nousuaan.

NPS-kyselyssä vastaajilta kysytään, kuinka todennäköisesti he suosittelisivat Esperin palveluita asteikolla –100 – +100. Palaute kerätään asiakkailta mobiililaitteilla, joiden käytössä on huomioitu myös eri asukasryhmien tuen tarve. Aloitimme asukastyytyväisyyden mittaamisen NPS-indeksillä vuonna 2021, jota ennen käytössä oli erilainen mittaustapa ja asteikko.

Vuonna 2023 koko Esperin NPS-tulos oli 41. Tämä tarkoittaa, että suosittelijoita on selvästi enemmän kuin arvostelijoita. Tulos on myös jälleen noussut edellisestä vuodesta (2022: 38). Positiivista kehitystä nähtiin myös kaikilla liiketoiminta-alueillamme lukuun ottamatta mielenterveyspalveluita, joissa asukastyytyväisyys pysyi vuoden 2022 tasolla. Läheisten osalta NPS-suositteluhalukkuus oli 35 koko Esperille.

”Ikäpalveluidemme asukkaiden antama NPS-luku nousi mittaushistoriamme korkeimmalla tasolle 44:ään. Lähes 60 prosenttia asukkaista antoi arvon 9 tai 10, eli he ovat niin sanotusti suosittelijoita", kertoo myynti- ja markkinointijohtaja Jani Nurisalo.

Koko Esperin asukaskokemuksen kehittyminen vuosina 2021–2023:



skaala -100 – +100

Mikä NPS?

NPS on maailmalla käytetyin mittari, joka kuvaa asiakkaan tyytyväisyyttä saamaansa palveluun. Meidän tapauksessamme se koostuu asukkaiden, heidän läheistensä ja kuntapäättäjien arvioista. Suositteluun vaikuttavat muun muassa henkilökunnan ystävällisyys, ilmapiiri ja yhteistyö läheisten kanssa.

Erittäin tyytyväiset erityisryhmät

Esperin erityisryhmien asukkaat eli vammaiset ja kehitysvammaiset henkilöt, mielenterveys- ja päihdekuntoutujat sekä heidän läheisensä vastasivat ahkerasti asukas- ja läheistyytyväisyyskyselyihimme syksyn aikana. Palautteet kertovat erittäin tyytyväisistä asukkaista. Lue lisää tuloksista.

NPS-indeksi on tuttu mittari useilla toimialoilla

”Ikäpalveluiden hienosti nousseiden NPS-lukujen taustalla on tekemämme hyvä työ. Toki esimerkiksi koronavuosien jälkeen ihmiset pääsevät taas helpommin tapaamaan omaisiaan, mikä osin selittää tyytyväisyyden nousua. Kuitenkin esimerkiksi panostukset validaatioon, henkilöstön koulutukset, aktiviteettien riittävyys ja osallistaminen kodeissamme, omahoitajan merkitys, palvelutoteuttamissuunnitelmat ja itsemääräämisoikeuden edistäminen ovat kaikki asioita, jotka vaikuttavat tyytyväisyyden nousuun,” kommentoi liiketoimintajohtaja Arne Köhler.

NPS-suositteluindeksin lisäksi mittaamme asukastyytyväisyyttä myös erillisillä asukas- ja läheiskyselyillä, joihin saimme yhteensä yli 5 700 vastausta (4 055 asukasta, 1 720 läheistä). Myös näiden palautteiden valossa asukastyytyväisyys on jatkanut kehittymistä hyvään suuntaan.

Asukastyytyväisyyttä seurataan säännöllisesti

Toimialallamme asukastyytyväisyyttä seuraa usea toimija. Lainsäädännön velvoittaman asukastyytyväisyyden mittaamisesta Suomessa vastaa Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL), joka toteuttaa kaikkia julkisen ja yksityisen puolen toimijoita koskevan mittauksen kahden vuoden välein. Lisäksi osa hyvinvointialueista mittaa asukastyytyväisyyttä päätöksentekonsa tukena.

Asukastyytyväisyyden mittaaminen sekä asukas- ja läheispalautteiden seuranta yhden tai useamman kerran vuodessa on meille Esperissä tärkeä tapa pysyä tyytyväisyyden pulssilla. Kun mittauksia on tarpeeksi usein, voimme kehittää toimintaamme ketterästi ja tehdä tarvittaessa nopeitakin korjausliikkeitä.

”On tärkeää kuulla mitä mieltä asukkaat ja läheiset ovat kodeistamme, jotta voimme kehittää toimintaamme sekä tehdä näkyväksi myös monet onnistumiset. Suuntamme on hyvä, ja teemme työtä asukas- ja läheiskokemusten parantamiseksi jatkossakin”, Nurisalo sanoo.

Tästä olemme ylpeitä

Vuonna 2023 ikäpalveluiden asukkaidemme tyytyväisyys nousi merkittävästi.

Tutustu reaaliaikaisiin asukastyytyväisyystuloksiin verkkosivuiltamme.

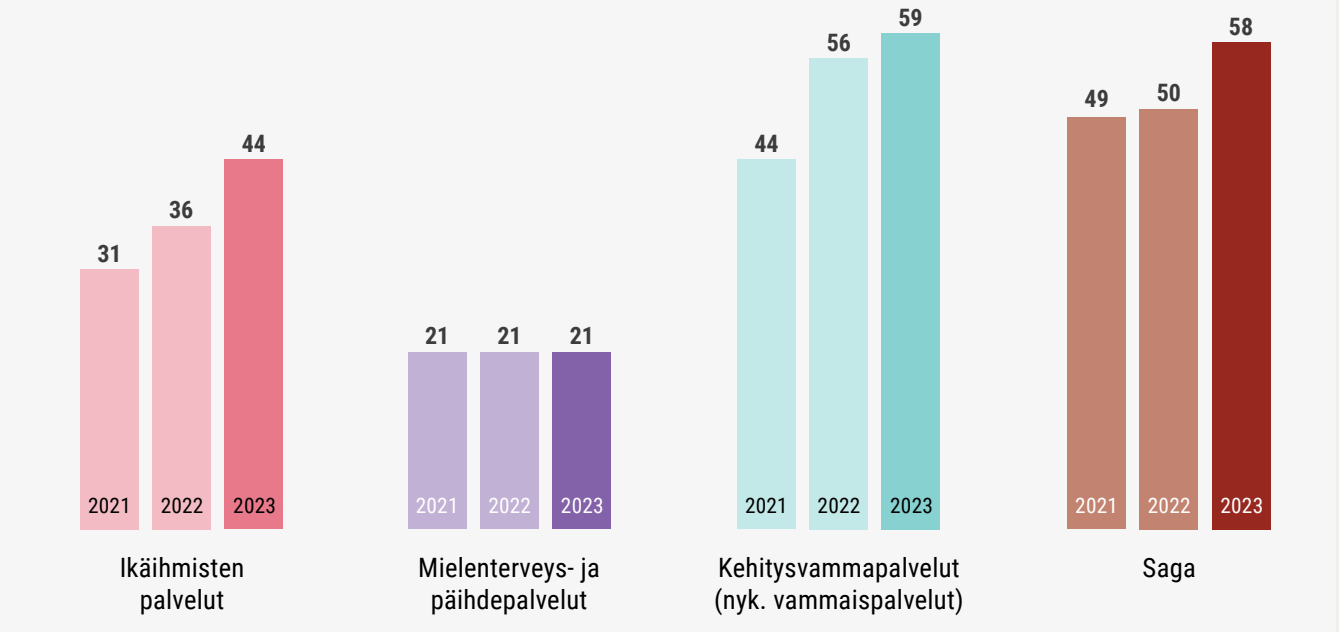
Palautteita Saga-asukkailta:

”Kympin arvoista palvelua.”

”Olen tyytyväinen omaan turvalliseen kotiini. Kiitos kaikille.”

”Kiitos ystävällisyydestä, luotan ja arvostan henkilökuntaa suuresti.”

Asukaskokemuksen kehittyminen liiketoiminta-alueittain 2021–2023



skaala −100 – +100

Saga-palvelutaloissa asuu tyytyväisiä asukkaita

Asukastyytyväisyys on kehittynyt edelleen hyvin myös Saga-palvelutaloissamme, jossa asukkaat elävät usein vielä muiden ikäkotiemme asukkaita aktiivisempaa elämänvaihetta.

Asukas- ja läheiskyselyidemme perusteella asukkaiden sekä läheisten tyytyväisyys Saga-palvelutalojemme toimintaan on parantunut vuodesta 2022, ja palveluita suositellaan mielellään ystäville. Sagan asukkaiden suositteluhalukkuus oli 58 (2022: 49). Läheisten luku nousi merkittävästi 58:aan (2022: 45).

”Saga-palvelutaloissa asuu tyytyväisiä asukkaita. Olemme merkittävä kotihoidon palveluntuottaja: meillä on 1 330 asuntoa, eikä tyhjiä asuntoja tällä hetkellä juuri ole. Toimintamme hyvä kehitys näkyy nyt selvästi asukkaiden ja läheisten palautteissa”, sanoo Saga Caren liiketoimintajohtaja **Jussi Lehtonen.**

Saga-palvelutalojemme asukkaat asuvat omissa, itse sisustamissaan asunnoissa ja arvostavat vahvasti aktiivista ja itsenäistä elämäntapaa. Harrastus- ja kulttuuritoiminta on heille tärkeää, ja siksi tarjolla on näitä tarpeita tukevia palveluita. Saga-kodeista löytyy esimerkiksi omat kirjastot, ravintolat, kuntosalit ja saunaosastot. Tarjolla on myös kampaamo-, jalkahoitaja- ja fysioterapiapalveluita, ja osassa taloista on myös sisä- ja ulkouima-allas tai terapia-allas.

”Vuonna 2023 ravintolapalvelut, sairaanhoitopalvelut, fysioterapia- ja hierontapalvelut, jalkahoito- ja siivouspalvelut arvioitiin kaikki aikaisempaa paremmiksi. Palveluiden ohella tärkeää on myös se, että asukkaat kertovat tuntevansa olonsa turvalliseksi Saga-palvelutalossa”, kertoo Lehtonen.

Aktiviteetit – hyvän elämän suola

Järjestämme kaikissa kodeissamme erilaisia aktiviteetteja, kuten konsertteja, yhteislaulua, askartelua, jumppaa, pelejä ja ulkoilua. Tarjolla olevat yhteiset aktiviteetit vaihtelevat eri kodeissa niiden asukkaiden mukaan. Erilaiset aktiviteetit tuovat ohjelmaa ja vaihtelua arkeen – ja kuten minkä tahansa oman harrastuksen kanssa, mahdollisuuden toteuttaa itseään mielekkään tekemisen parissa.

Asiakastyytyväisyytemme kehittymisen ohella seuraamme asukasaktiviteettejamme viikoittain. Tavoitteenamme on, että tarjolla on vähintään viisi aktiviteettia viikossa. Asukkaamme pääsevät vaikuttamaan siihen, millaisia aktiviteetteja tarjoamme.

”Vuonna 2023 onnistuimme viiden viikkoaktiviteetin tavoitteessamme. Pyrimme tietysti myös siihen, että hoitajilla olisi yhä enemmän aikaa kiireettömille kohtaamisille, yhdessäololle ja aktiviteettien järjestämiselle”, Eeva Ketola.

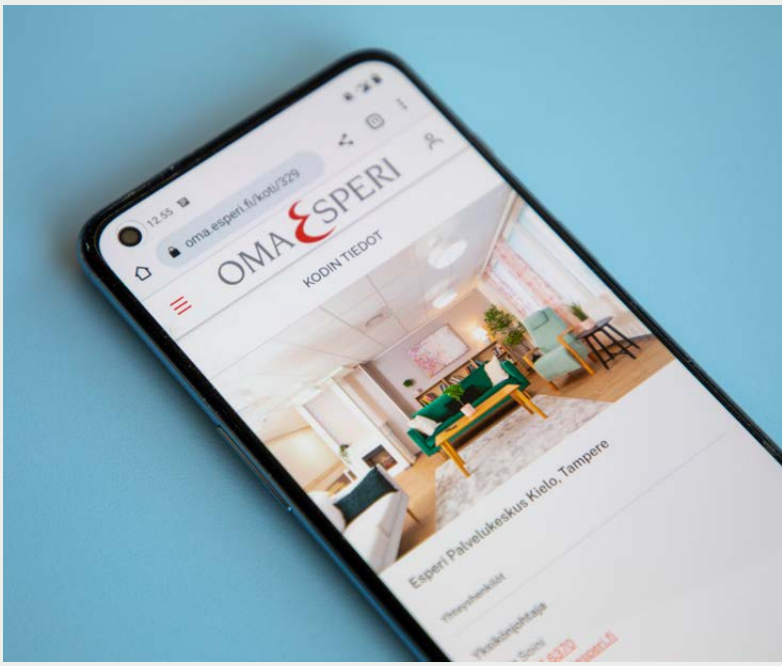
OmaEsperi on ikkuna asukkaan arkeen

Lähiviestintätyökalu OmaEsperi on omaisille ikkuna läheisen elämään Esperin kodissa. Tietokoneella, puhelimella ja tabletilla toimivan sovelluksen avulla asukkaistamme voidaan jakaa niin arkisia hetkiä kuin juhlatunnelmia lähipiirille. Kuulumisten vaihto puolin ja toisin on erityisen tärkeää silloin, jos välimatka asukkaan ja omaisen välillä on pitkä.

”Vuonna 2023 panostimme erityisesti läheisten aktivointiin. Järjestimme kodeissamme kampanjoita sovelluksen käytön kasvattamiseksi”, kertoo Jani Nurisalo. Vuoden lopulla yli 600 omaista oli rekisteröitynyt sovelluksen käyttäjäksi – nousuvaraa kuitenkin on vielä.

OmaEsperi on ollut vuodesta 2021 lähtien käytössä monissa kodeissamme ikäihmisten ja kehitysvammaisten puolella sekä Sagan ryhmäkodeissa. Työkalu on saanut käyttäjiltä hyvää palautetta, mutta teknisiä ominaisuuksia parannetaan yhä. Stefan Wentjärven mukaan kehitystyötä jatketaan tulevaisuudessa.

”Investoimme OmaEsperiin, ja tarkoitus on parantaa sovellusta edelleen vuonna 2024.”



”OmaEsperi on ikkuna rakkaani arkeen hetkissä, joita en voi jakaa hänen kanssaan. Se on todellinen hyvän mielen omaisviestinnän työkalu, jota käytän varmasti jatkossakin”.

– OmaEsperiä käyttävä, asukkaan läheinen Pinja

Lue omaisen kokemuksia OmaEsperin käytöstä.

Katso video!

Tutustu OmaEsperiin tarkemmin YouTube-kanavallamme.



Asunnottomien yö muistuttaa kodin merkityksestä

Kokkolassa sijaitseva Esperi Koti Hermanni oli viime vuonna toista kertaa järjestämässä Asunnottomien yö -tapahtumaa. Tapahtumajärjestelyihin osallistuivat Hermannin lisäksi Kokkolan suomalainen seurakunta, Soiten aikuissosiaalityö ja Suomen Punainen Risti.

Kokkolassa on näkymätöntä asunnottomuutta. Tällä tarkoitetaan syrjäytyneitä, joilla ei ole osoitetta eikä usein henkilöpapereitakaan. Nämä ihmiset eivät näy tilastoissa, eivätkä he saa tukea mistään. He ovat näkymättömiä, kunnes joku ohjaa heidät oikeisiin palveluihin. Tapahtumien ja keräysten avulla Esperi Koti Hermannin tavoitteena on auttaa asunnotonta löytämään auttava taho.

"Teemme tiivistä yhteistyötä erilaisten asunnottomia auttavien tahojen kanssa alueella. Yhteinen tavoitteemme on auttaa syrjäytynyt saamaan elämästä jälleen kiinni", sanoo Esperi Koti Hermannin yksikönpäällikkö **Pauliina Hansen.**

Hansenin mukaan yhteisöllisessä tapahtumassa on mukana ihmisiä, jotka itsekin ovat olleet asunnottomia ja saaneet sitten apua. Nyt heidän elämänsä on järjestyksessä ja he haluavat auttaa muita. Monet muutkin haluavat auttaa.

"Tänä vuonna saimme valtavasti erilaisia lahjoituksia myös yksityishenkilöiltä. Keräämme vaatteita, tyynyjä, peittoja, hygieniatuotteita. Kaikkea semmoista, mitä ihminen tarvitsee, kun hänellä ei ole mitään", kertoo Hansen.

Esperissä tehtävämme on tarjota turvallisia koteja, laadukkaita asumispalveluita ja auttaa asukkaita elämään onnellista elämää. Asunnottomien yö muistuttaa meitä kaikkia oman turvapaikan merkityksestä.



Yhdenvertainen mahdollisuus vaikuttaa

Esperi Koti Kastanjassa mietittiin presidentinvaalien alla, miten henkilöstö voi parhaalla mahdollisella tavalla tukea kehitysvammaisia asukkaita äänestämisessä.

"Jotta itsemääräämisoikeus toteutuu, työntekijän pitää olla tietoinen asukkaan oikeuksista. Työntekijän velvollisuus on kunnioittaa ja edistää asukkaan itsemääräämisoikeutta toimissaan", sanoo Esperi Koti Kastanjassa ohjaajana työskentelevä **Miina Nikkilä**.

Kastanjassa pohdittiin, mitä tietoa ja tukea henkilöstö tarvitsee vaalien alla ja miten yleisen ja yhtäläisen äänioikeuden toteutuminen varmistetaan. Ohjaajille ja asukkaille päätettiin pitää omat infot.

"Asia oli viime kesästä jo tuttua, ja vaikutti siltä, että asukkaat olivat pohtineet asioita. Tulevat vaalit kiinnostivat nyt asukkaita erittäin paljon. Heiltä tuli paljon kysymyksiä. Esimerkiksi siitä, mikä on Nato ja mitä se tarkoittaa", Nikkilä kertoo.

Tieto kasvatti äänestysinnokkuutta

Miina Nikkilä selvitti keväällä 2023 osana sosionomiopintojaan, miten Kastanjan alhaista äänestysprosenttia saataisiin nostettua. Yhdessä työryhmänsä kanssa hän jakoi tuolloin asukkaille tietoa siitä, mistä vaaleissa on oikein kysymys ja mitä tarkoittaa yleinen ja yhtäläinen äänioikeus. Kastanjan asukkaiden äänestysprosentti nousi kevään 2023 eduskuntavaaleissa hurjasti. Kasvanut vaali-innokkuus näkyi myös presidentinvaaleissa.

Kehitysvammaisille suunnattua, yleistajuista materiaalia presidenttiehdokkaista ei ollut saatavilla selkokielellä. Siksi ihan alkajaisiksi oli kasattava lyhyt yhteenveto ehdokkaista.

"Selkouutiset-sivulta löytyi suppea tiivistelmä jokaisen ehdokkaan tärkeimmistä tavoitteista, ja perustimme esityksemme niihin. Yhdeksän ehdokkaan ja heidän tavoitteensa esittely piti pitää suppeana, jotta infosta ei tulisi liian pitkä ja kaikki asukkaat jaksaisivat keskittyä asiaan", Nikkilä kertoo.

Ohjaajien infossa keskityttiin siihen, miten henkilöstö voisi mahdollisimman hyvin tukea kehitysvammaisia äänestämisessä. Siinä korostettiin asukkaan itsemääräämissoikeutta: asukas itse päättää, mitä lisätietoa hän haluaa, ja työntekijöiden tehtävä on avustaa näiden tietojen hankinnassa.

"Keskustelimme siitä, että täytyy olla tarkka omien sanojensa kanssa. Muuten voisi vahingossa tulla vaikuttaneeksi asukkaan mielipiteeseen. Esimerkiksi ohjeistimme, että olisi parempi olla kertomatta omia näkemyksiään eikä varsinkaan itse valitsemaansa ehdokasta", sanoo Miinan kanssa opinnäytetyötä tehnyt **Maarit Mäkinen.**

Yleinen ja yhtäläinen äänioikeus osa vastuullisuutta

Kun laitosäänestys järjestettiin Kastanjassa, jokainen infossa ollut äänestämään kykenevä asukas halusi myös äänestää.

"Palaute sekä asukkailta että henkilöstöltä on ollut erittäin myönteistä. Toiveemme on, että tämä esimerkki rohkaisisi henkilöstöä kaikissa asumisyksiköissä jakamaan tietoa ja keskustelemaan yhteiskunnallisista asioista asukkaiden kanssa", sanoo Mäkinen.

"Meidän pitää varmistaa yleisen ja yhtäläisen äänioikeuden toteutuminen. Se on vastuullisuutta", lisää Nikkilä.

Miina Nikkilän ja Maarit Mäkisen toteuttama hanke on heidän päättötyönsä ja osa sosionomin tutkintoa Tampereen ammattikorkeakoulussa. Yleinen ja yhtäläinen äänioikeus vaaleissa koskee kaikkia Suomessa pysyvästi asuvia 18-vuotta täyttäneitä kansalaisia. Tutkimusta on tehty vähän siitä, moniko kehitysvammainen lopulta käyttää äänioikeuttaan.



Valokuvanäyttely toi esiin hoivatyön merkityksellisyyttä

On ilo kohdata sinut -valokuvanäyttely nähtiin vuoden 2023 aikana Helsingissä, Oulussa, Turussa, Tampereella, Porissa, Jyväskylässä ja Joensuussa. Näyttely kiersi kauppakeskuksia ja alan oppilaitoksia ja kokosi niin hallituksen kuin opposition edustajia yhteisen tärkeän aiheen äärelle.

Vuonna 2023 Suomea kiertänyt On ilo kohdata sinut -näyttelymme teki hoivatyötä näkyväksi ja toi esiin työn merkityksellisyyttä hoitajien itsensä kertomana. Näyttelyn kuvat vangitsivat katsojansa ja kertoivat kauniisti ennen kaikkea hoivatyötä tekevistä ihmisistä, mutta myös siitä, millaista työ on ja millaiselta se tekijöistään tuntuu.

Järjestimme näyttelyn yhteydessä sidosryhmätilaisuuksia muun muassa Helsingissä ja Oulussa. Ne saivat liikkeelle esimerkiksi sosiaali- ja terveysministeri Hanna Sarkkisen, kansanedustajia, sosiaali- ja terveysvaliokunnan jäseniä ja Hyvinvointiala HALI ry:n johtajan Arja Laitisen. Tilaisuudet herättivät runsaasti hyvää keskustelua, ja osallistujilla oli selkeä yhteisymmärrys siitä, että niin hoiva- kuin koko sote-alankin tulevaisuuden haasteet ratkaistaan yhteistyöllä.

”Näyttelyn avulla olemme antaneet hoivatyöntekijöille kasvot myös kotiemme ulkopuolelle. Halusimme, että näyttelyssä olevien hoitajien asenne ja tunteita herättävät ainutlaatuiset tarinat koskettavat meitä kaikkia – ja näin on tapahtunut”, toteaa Esperin viestintäpäällikkö **Kaisu Lehtomaa-Digha.**

”Näyttely ja vierailumme eri paikkakunnilla otettiin vastaan todella hienosti. Useassa oppilaitoksessa saimme luotua kontakteja, jotka johtivat myöhemmin myös työhaastatteluihin. Näyttelymme ei toiminut pelkästään mielikuvan luojana alalle, vaan parhaimmillaan myös siltana tulla esperiläiseksi”, Lehtomaa-Digha sanoo.

Ympäri Suomea kiertänyt Esperin hoitajista kertova valokuvanäyttely julkaistaan Esperin Instagram- ja Facebook-kanavissa vuoden 2024 kevättalvella.

Hyvä elämä
Tavoitteet:

Mittari	Tavoite 2023	Toteutunut 2023	Tavoite 2024
NPS	42	41	46
Aktiviteetit n/viikko/asukas	> 5,0	5,3	> 5,5

Hyvä työ

Haluamme rakentaa entistä parempaa työn arkea vastuullisesti ja vahvistaa hyvää yhteishenkeä. Hyvä työmme vie meitä päivä päivältä lähemmäs strategiamme mukaista tavoitetta, Suomen onnellisimpia asukkaita.



Hyvä työ vaatii tietoa – ja tukea

Työ Esperissä on vuosi vuodelta parempaa. Vuonna 2023 iloitsimme sairauspoissaolojen vähenemisestä, parantuneesta suositteluhalukkuudesta sekä vähentyneestä vaihtuvuudesta. ***Pia Pallasto, Jonna Ratilainen*** *ja* ***Ella Aho-Mantila*** *uskovat, että pitkäjänteinen kehitystyö kannattaa.*

Vuonna 2023 työntekijöidemme vaihtuvuus väheni, rekrytointi helpottui, työtapaturmataajuus pieneni ja sairauspoissaolot vähenivät. Työntekijöiden suositteluhalukkuudessa nähtiin todella hieno nousu, ja ensi kertaa mitattu sisäinen maine oli sekin odotetusti hyvä.

”Ihmisten puheesta kuulee, että Esperi on aivan toisen näköinen yhtiö kuin aiemmin. Uskon, että ihmiset kokevat tämän maineemme parantumisen melko vahvasti itsekin. Se näkyy myös mittareissa: paitsi suositteluindeksissä myös kokonaisvaltaisena, eri mittareista muodostuvana kehityksenä”, sanoo henkilöstöjohtaja Pia Pallasto.



Tyytyväisyyttä tuella, työkaluilla ja kannustimilla

Myös työhyvinvointipäällikkö Jonna Ratilainen ja HRD-päällikkö Ella Aho-Mantila iloitsevat hyvästä kehityksestä. He ovat yhtä mieltä siitä, että työn ja työhyvinvoinnin tukemisen, kouluttamisen sekä rekrytoinnin saralla on tehty oikeita asioita ja että toimia kannattaa jatkaa.

”Tuloksia ei ole rakennettu nopeilla tempuilla, vaan pitkäjänteisyydellä. Esimerkiksi säännönmukainen mittaaminen ja kyselyt ovat meillä osa kivijalkaa, jonka päälle kaikki työn kehittäminen rakentuu”, Ratilainen sanoo.

Olemme tuoneet mittarit ja tavoitteet näkyväksi osaksi arkea, ja tarkastelemme niitä avoimesti yhdessä liiketoiminnan kanssa. Seuraamme kotiemme toimintaa ja tehostetun tuen piirissä olevien kotien tilannetta pitkäjänteisesti liikennevalomallilla. Liiketoiminnan ja tukitoimintojen välisellä yhteistyöllä varmistamme, että kotien tukitarve vähenee ja että kehitys kestävää.

Viime vuonna tuimme koteja esimerkiksi kokoamalla esihenkilöiden ja heitä tukevien HR Business Partnereiden työtä helpottavia työkalupakkeja. Pakit kattoivat kolme aluetta: vaihtuvuuden ja sairauspoissaolojen vähentämisen sekä esihenkilötyön tuen.

”Keinot ovat olleet olemassa, mutta niihin on helpompi tarttua, kun ne on tuotu yhteen ja tehty näkyviksi. Esihenkilöiden tukeen satsaaminen on tärkeää, sillä heidän työnsä säteilee kaikkien tyytyväisyyteen ja viihtymiseen”, Ratilainen sanoo.

Vuonna 2023 kartoitimme esihenkilötyön riskejä ja työhyvinvointia laajemmin. Vuoden 2024 aikana on aktiivisten toimenpiteiden aika.

> ”Henkilökunta ottaa minut aina ystävällisesti vastaan ja muutenkin huomioi minut omaisena.”
>
> – Asukkaan läheinen, Esperi Hoivakoti Teerimäki

Tiedolla johtamisen vuosi

Vuonna 2023 tiedolla johtamiseen panostettiin jälleen paljon. Yksi vuoden isoimmista teemoista oli esihenkilötyöhön liittyvän kuormituksen ja työhyvinvoinnin kartoittaminen. Aiheista toteutettiin paitsi riskiarviointeja myös työpaikkaselvitys.

”Nyt tiedämme, mikä esihenkilöitä kuormittaa ja millaisia ajatuksia heillä on oman työn ja hyvinvoinnin kehittämiseksi”, Jonna Ratilainen sanoo.

Myös rekrytointiprosessia mitattiin tarkemmin, ja työskentelyn ja toiminnan kehittämiseksi luotiin Paras työyhteisö -mittaristo, joka toimii johtamisen tukena. HRD-päällikkö Ella Aho-Mantila on iloinen tiedon lisääntymisestä ja raportoinnin kehittämisestä.

”On tärkeää, että tietoa ei ainoastaan kerätä. Esperissä myös aidosti tartutaan siitä nouseviin toiveisiin ja tarpeisiin. Kehitämme tiedon pohjalta toimintaamme, koulutuksiamme ja tarjoamme tukea arkeen – vuonna 2023 esimerkiksi ergonomiahankkeen muodossa.”

34 eNPS

Meillä ei ole tiedossamme toista hoiva-alan toimijaa, jolla eNPS olisi korkeampi.

Esperiläiset

Esperin keskimääräinen henkilöstömäärä vuonna 2023 oli 7 107. Henkilöstön määrä vuoden lopussa oli 6 810. Vastuullisuusraportin sosiaalisen vastuun osiossa henkilöstöraportoinnin pohjana on käytetty jälkimmäistä lukua. Vakinaisissa työsuhteissa työskenteli 58 prosenttia ja määräaikaisissa työsuhteissa 14 prosenttia, lisäksi vaihtelevalla työajalla työskenteli 28 prosenttia. Arvioimme, että kumppaniemme kautta ja esimerkiksi vuokratyöntekijöinä meille työskenteli viime vuonna noin 45 henkeä. Vakituisen työvoimamme lähtövaihtuvuus oli viime vuonna 28,9 prosenttia, joka on tyypillinen hoiva-alalla. Vuonna 2023 Esperissä ei työskennellyt vammaisia työntekijöitä.

Kaikki työntekijämme ovat sosiaaliturvan, työterveyshuollon ja työsuojelun, vapaaehtoisten työehtosopimusten sekä luottamusmiesjärjestelmän piirissä. Emme käsittele ammattiyhdistysjäsenyystietoja. Kaikki työsuhteiset työntekijämme ovat oikeutettuja perhevapaaseen sosiaalipoliittisten lainsäädäntöjen ja työehtosopimusten nojalla.

Monimuotoisuus

Henkilöstöstämme 88 prosenttia oli naisia, ja työntekijöiden keski-ikä oli 39 vuotta. Ylimmässä johdossamme työskentelee kolme naista (36 prosenttia) ja seitsemän miestä (64 prosenttia).

Palkkaus

Maksamme kaikille työsuhteisille työntekijöille vähintään EU 2022/2041 -direktiivin sovellettavien vertailuarvojen mukaista palkkaa. Nais- ja miespuolisten työsuhteisten työntekijöidemme keskimääräisten palkkatasojen ero oli 0,2 prosenttia. Vuotuinen kokonaisansiota koskeva suhdeluku oli 11,9. Luku on yrityksestä korkeinta ansiota saavan henkilön ja kaikille työsuhteisille työntekijöille (pois lukien korkeinta ansiota saava henkilö) yrityksen maksamien vuotuisten kokonaisansioiden mediaanin välinen suhde.

Kehityskeskustelut ja taitojen kehittäminen

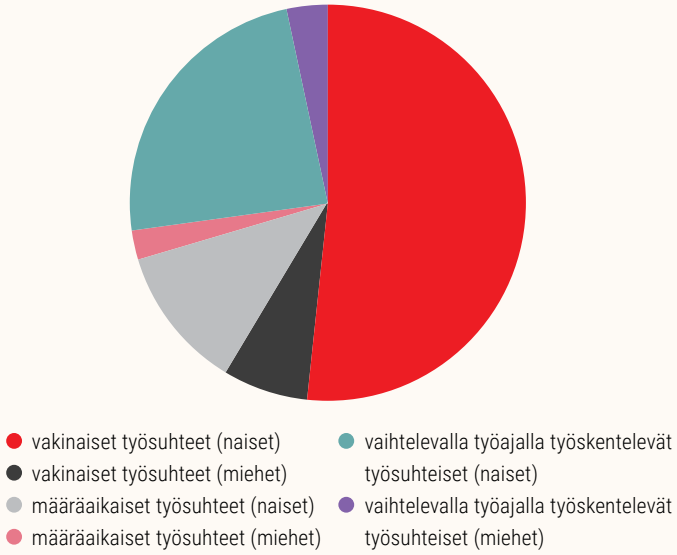
Vakituisista työntekijöistämme 39 prosenttia naisista oli käynyt kehityskeskustelun esihenkilönsä kanssa viimeisen vuoden aikana, miehillä luku oli 43 prosenttia. Raportoidut henkilöstömme koulutustunnit viime vuonna olivat keskimäärin 6,74 tuntia työntekijää kohti. Kehitämme koulutuksen raportointia, jotta saamme tarkempia tietoja jatkossa. Tieto koulutuksiin osallistuneiden sukupuolijakaumasta saadaan järjestelmäämme vuonna 2026.

Ikä- ja sukupuolijakauma

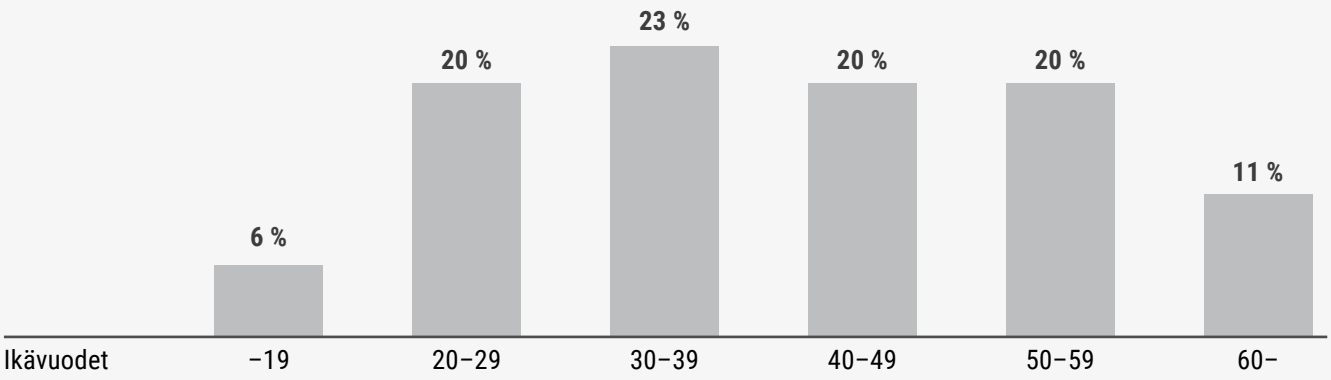
Sukupuolijakauma	
Mies	11,7 %
Nainen	88,3 %

Vuoden onnistujat 2023
Kuka oli vuoden arvostetuin esihenkilö? Mitkä olivat tykätyimmät, turvallisimmat ja onnellisimmat kodit? Missä olivat parhaimmat työkaverit?
Katso esihenkilöpäivillämme palkitut onnistujat.

Työsuhteet



Esperin henkilöstön ikäjakauma vuonna 2023 (%)



Oppia arjesta ja koulutuksista

Työ tekijäänsä opettaa, sanoo vanha kansa. Myös hoivatyön arjessa oppii paljon, ja vaikka hoitajamme ovat jo osaavia ammattilaisia, kehityshankkeilla ja koulutuksilla on oma tärkeä roolinsa.

”Vuonna 2023 selkiytimme koulutustarjontaamme ja eriytimme pakolliset koulutukset muista koulutuksista. Näin takaamme, että kaikilla on etenkin turvallisuuden ohjeistuksemme hanskassa”, koulutuksista ja rekrytoinnista vastaava HRD-päällikkö **Ella Aho-Mantila** kertoo.

Vuoden 2023 aikana toteutimme 74 prosenttia koulutussuunnitelmamme mukaisista aihekokonaisuuksista. Eniten koulutuksia järjestimme validaatiosta, työturvallisuudesta, hätäensiavusta, työvuorosuunnittelusta ja tietosuojasta. Validaatiokoulutuksia järjestettiin 34 kodissa, joten koulutettuja koteja oli vuoden lopussa jo yli sata.

Uusina koulutuksina tarjosimme kilpailuoikeuskoulutusta sekä työyhteisösovittelun koulutusta työsuojeluvaltuutetuillemme. Lisäksi uudistimme uhka- ja vaaratilannekoulutustamme ja jaoimme sen kolmeen eritasoiseen koulutukseen. Näin varmistimme tarkoituksenmukaiset koulutussisällöt kaikkien kotiemme erilaisiin tarpeisiin.

Lisäsimme tarjontaa ESKO-verkkokoulutusalustallamme esimerkiksi hätäensiapukoulutuksella ja RAI-koulutuksilla. Täydensimme alustalla olevia perehdytysaineistojamme esimerkiksi väärinkäytösten paljastamiseen (whistleblowing) liittyvillä asioilla ja työntekijöidemme ajatusten pohjalta koostetuilla, työkäyttäytymistä ohjaavilla punaisilla langoilla, eli työskentelytapojen ohjeilla. Lanseerasimme johtamisen punaisen langan kesällä 2022, ja alkuvuodesta 2023 kiteytimme sen rinnalle onnistujan punaisen langan ohjaamaan työntekijän toimintaa.

”Molemmat punaiset langat ovat sisällytetty vuonna 2023 osaksi perehdytysaineistoja ja kehityskeskustelukäytäntöjä. Vuoden 2023 lopussa uudistimme työyhteisösopimuksemme onnistujan punaisen langan ja arvojen pohjalta, ja se kantaa nyt nimeä työyhteisölupaus. Toivomme, että tämä työ vahvistaa henkilöstöämme yhdistävää esperiläistä työkulttuuria”, Aho-Mantila sanoo.

Syyskuussa järjestämämme esihenkilöpäivä oli onnistunut ja kiitetty osa esihenkilöiden tukemista menneenä vuonna. Päivässä heräteltiin keskustelua esimerkiksi siitä, miten Z-sukupolvea tulisi johtaa. Esihenkilöt saivat pohtia aihetta työpajoissa.

”Johtamiselta odotetaan koko ajan valmentavampaa ja keskustelevampaa otetta, vaikka kaikissa sukupolvissa on erilaisia ihmisiä, jotka arvostavat erilaisia johtamistyylejä. Yhteinen havainto oli, että työelämän moninaisuus haastaa meitä jatkossakin”, henkilöstöjohtaja **Pia Pallasto** tiivistää.



Onnistujan punaisen langan elementit:

Haluan kukoistaa
Sitoudun työtehtäviini ja pyydän tarvittaessa apua. Haluan onnistua tehtävässäni ja kehittyä ammatillisesti myös palautteen pohjalta. Tuon rohkeasti esille kehittymistoiveeni ja osaamistarpeeni. Huolehdin omasta hyvinvoinnistani.

Olen paras työkaveri
Vahvistan hyvää ilmapiiriä ja tuen työkaveria sekä esihenkilöäni onnistumaan. Viestin arvostaen muiden mielipiteitä ja erilaisuutta. Käyttäydyn vastuullisesti ja puutun epäkohtiin rakentavasti. Luotan työkaverini osaamiseen ja kiitän.

Mahdollistan hyvän arjen
Työskentelen asukkaidemme onnellisen elämän toteuttamiseksi ja yhdessä sovittujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Toimin hyvänä esimerkkinä ja arvojemme mukaisesti. Iloitsen onnistumisista.

Arjen opit käytäntöön: ”ELLI-hankkeen ansiosta olemme vahvempia ja parempia hoitajia”

Paras työyhteisö -mittaristo työkulttuurin pulssilla

Yksi strategisista tavoitteistamme on, että meillä on parhaimmat työkaverit ja arvostetuimmat esihenkilöt. Vuonna 2023 loimme selkeät ja reaaliaikaiset mittariperheet, joilla seuraamme työkulttuuria ja hyvinvointia työyhteisöissämme.

Syntyi Paras työyhteisö -mittaristo, jossa on neljä osa-aluetta: toimiva työyhteisö, hyvinvoiva työyhteisö, osaava työyhteisö ja houkutteleva työyhteisö. Kullekin osa-alueelle on koottu keskeisiä mittareita, joiden avulla työyhteisöjen työkulttuuria ja toimivuutta voidaan tarkastella ja verrata keskenään.

”Tiivistävä kokonaisnäkymä työyhteisöjen tilanteeseen helpottaa esihenkilöiden ja HR Business Partnereiden työtä ja tuen tarpeen seuraamista sekä tukee ylätason tiedolla johtamista esimerkiksi hallituksessa tai laatu- ja vastuullisuuskomiteassa”, toimitusjohtaja Wentjärvi tiivistää.

Keinot järjestykseen työkalupakeilla

Vuonna 2023 käynnistimme kehityshankkeen, jonka tavoitteena on helpottaa esihenkilötyötä erityisillä työkalupakeilla. Pakkeihin koottujen keinojen avulla esihenkilöt voivat auttaa vähentämään vaihtuvuutta ja sairauspoissaoloja sekä ehkäisevästi haasteiden keskellä että pitkällä aikavälillä.

Työkalupakkeja koostettiin kolme. Esihenkilötyön tuen työkalupakista löytyy työkaluja esimerkiksi työntekijän työssä suoriutumisen tueksi tai työyhteisön haastetilanteiden ratkaisemiseksi. Vaihtuvuuden työkalupakki keskittyy rekrytoinnin, perehdytyksen, yksikön arjen ja toimintatapojen tukemiseen. Sairauspoissaolojen työkalupakkiin on koottu varhaista välittämistä, työkyvyn tukemista sekä kevennetyn työn aktiivista käyttöä helpottavia työkaluja.

Työkalupakkien ohella vuonna 2023 käytössä oli myös ylimääräinen lomaviikko, jonka myönsimme esimerkiksi vaihtuvuuden ja sairauspoissaolojen vähentämisessä erityisesti ansioituneille yksikönpäälliköille ja esihenkilöille.

Kun arvot ja toimintakulttuurin muutos eivät ole vain sanahelinää – lue, miksi palkitussa Esperi Pappilankodissa viihdytään.

Turvallisuus ensin: käytäntöjä arkeen, valmiuksia tositilanteisiin

Vuodet vaihtuvat, mutta yksi asia pysyy aina samana: turvallisuus on meille etusijalla ja tärkeä strateginen mittari.

Muun muassa työsuojelusta vastaava työhyvinvointipäällikkö **Jonna Ratilainen** sanoo, että Esperissä turvallisuus ei ole kenenkään yhden henkilön, vaan koko henkilöstön vastuulla. Arjessa turvallisuus näkyy esimerkiksi hyvänä perehdytyksenä, työn vaarojen ja riskien arviointina, turvallisuuskoulutusten toteutumisena, turvallisuushavaintojen tekemisenä sekä poikkeamien aktiivisena käsittelynä yhdessä työsuojelun, yksiköiden ja muiden tukitoimintojen kanssa.

Vuonna 2023 kodeissamme kirjattiin yhteensä 2 468 työsuojelu- ja turvallisuuspoikkeamaa. Viime vuosina poikkeamissa ovat korostuneet tilanteet, joissa asukas on käyttäytynyt väkivaltaisesti tai uhkaavasti hoitajaa kohtaan.

Jotta voimme tehokkaammin vastata kotiemme erilaisiin tarpeisiin, monipuolistimme uhka- ja vaaratilannekoulutusvalikoimaamme. Tarjoamme nyt kevyttä, keskitason ja vaativan tason koulutusta. Tärkeänä lisänä väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisyssä on myös validaatio-osaamisen vahvistaminen. Arvioimme koulutuksen tarvetta ja oikeaa koulutustasoa yhdessä yksiköiden, aluepäälliköiden ja työsuojelun kanssa.

”Tehtävämme on tarjota kaikille turvallinen työympäristö. Koulutusten avulla voimme panostaa ennen kaikkea vaaratilanteiden ennaltaehkäisyyn, mutta myös lisätä valmiuksiamme toimia, mikäli väkivaltaa joutuu kohtaamaan”, koulutuksista vastaava HRD-päällikkö Ella Aho-Mantila kertoo.

Vuonna 2023 työntekijöiden kokemaa turvallisuutta kartoitettiin ensi kertaa henkilöstökyselyyn lisätyllä NSS-mittarilla (Net Safety Score). Tulos oli 3,89 (asteikolla 1–5). Tapaturmataajuus pieneni ja oli tasolla 34. Saavutimme myönteistä kehitystä myös työkyvyttömyyspäivissä ja työtapaturmiin liittyvissä kustannuksissa. Kannustimme yksiköitä arjen turvallisuustyöhön muun muassa väkivaltatilanteiden yksikkökohtaisen ennaltaehkäisyn ja yksintyöskentelyn osa-alueella.

Turvallisuuden ylläpitäminen ja parantaminen on laaja kokonaisuus, ja sitä toteuttaa koko henkilöstö vuoden jokaisena päivänä. Hoivatyöhön liittyy aina tiettyjä riskejä kuten neulanpistotapaturmat tai väkivaltatilanteet, joita ei aina voida täysin poistaa. Hyvillä käytännöillä voimme kuitenkin pienentää riskejä.

”Toivomme, että turvallisuuskoulutustemme avulla saamme tuotua hyviä käytäntöjä arkeen entistä laajemmin. Kun vahvistamme työntekijöidemme osaamista ja lisäämme tietoisuutta turvallisuudesta, autamme luomaan turvallisen työympäristön työntekijöillemme sekä turvallisen kodin asukkaillemme”, Ratilainen sanoo.

	2021	2022	2023
Työtapaturmat	443	543	488
Korvattavien työtapaturmien määrä	68	102	94
Korvattavien työmatkatapaturmien määrä	23	10	14
Vakavat työtapaturmat ml. työmatkat *	19	80	6
Korvatut ammattitaudit, sis. COVID	41	35	34
Tapaturmataajuus	47	41	34

* Vakaviksi työtapaturmiksi luokitellaan 30 päivän poissaoloon johtaneet tapaturmat raportointikaudella.

Työkykyä tukevat paitsi työsuojeluorganisaatiomme, myös HR Business Partnerimme, työterveyshuoltomme sekä työ-, eläke- ja tapaturmavakuutusyhtiömme.



”Tehtävämme on tarjota kaikille turvallinen työympäristö.”

– Jonna Ratilainen, työhyvinvointipäällikkö

Tuemme kehoa ja mieltä

Tavoitteenamme on ylläpitää työntekijöiden hyvää työkykyä, tukea työssä jaksamista sekä mahdollistaa pitkät työurat.

”Olemme onnistuneet siirtämään myöhemmäksi ikää, jolloin Esperistä siirrytään eläkkeelle. Lisäksi olemme onnistuneet erinomaisesti esimerkiksi osatyökyvyttömyyseläkeratkaisuissa. Esihenkilömme ovat arvojemme mukaisesti lähteneet rohkeasti uudistamaan työtä, jotta työskentely olisi mahdollista työkykypulmasta huolimatta”, kertoo työhyvinvointipäällikkö Jonna Ratilainen.

Olemme muokanneet työnkuvia kevyemmiksi ja työntekijän työkykyyn paremmin soveltuviksi. Järjestely voi olla tilapäinen vaihtoehto lyhyelle sairauspoissaololle tai pysyvämpi ratkaisu esimerkiksi ennen eläkkeelle siirtymistä.

”Olen ylpeä esihenkilöidemme asenteesta. He ovat keskittyneet siihen, mikä on yksittäiselle työntekijälle mahdollista mahdottoman sijaan. Minusta tämä on modernia työkykyjohtamista ja vastuullisen työnantajan toimintaa”, Ratilainen sanoo.

Pyrimme ehkäisemään alalle tyypillisiä tuki- ja liikuntaelinvaivoja jatkamalla TULES kuntoon -ergonomiahanketta. Lisäksi keskitymme ennaltaehkäisemään ja vähentämään mielenterveteen liittyviä poissaoloja muun muassa kouluttamalla esihenkilöitämme.

Meillä sairauspoissaolosta voi ilmoittaa ilman lääkärintodistusta. Näin helpotamme sairastuneen työntekijän taakkaa ja samalla ehkäisemme terveydenhuollon resurssien tarpeetonta käyttöä.

Sairauspoissaolot ja työhyvinvointi-indeksi ovat tärkeimmät mittarimme työhyvinvoinnin seuraamisessa.

Työhyvinvointi: riskit esiin, toimet työstöön

Työhyvinvoinnin kehittäminen on pitkäjänteistä yhteistyötä, jossa kukin arvio ja selvitys auttaa pitämään henkilöstöstämme parempaa huolta.

Vuonna 2023 saimme omasta riskiarvioinnistamme sekä työterveyshuollon työpaikkaselvityksestä kattavan kuvan tekijöistä, jotka kuormittavat esihenkilöitä tai tukevat heidän hyvinvointiaan.

Keskeisimpinä kuormitustekijöinä esiin nousivat työhön liittyvät keskeytykset ja yhtäaikaiset työtehtävät. Vuonna 2024 jatkamme kuormitustekijöihin kohdistuvien toimenpiteiden toteuttamista sekä liiketoiminta-alueilla että koko Esperissä.

Tervetuloa 1 162 uutta esperiläistä!

Tavoitteenamme on, että hoiva-alan ammattilaiset haluavat juuri Esperille töihin. Vaikka töitä uusien osaajien saamiseksi on tehtävä edelleen, HRD-päällikkö Ella Aho-Mantila näkee rekrytoinnin hieman jo helpottuneen.

”Hakemusmäärät ovat kasvaneet. Avasimme rekrytointeja viime vuonna kaiken kaikkiaan 2 106, ja hakemuksia saimme konsernitasolla yhteensä yli 11 700”, hän sanoo.

Työnantajamielikuvan eteen on tehty töitä sosiaalisessa mediassa: rekrytoinnin tukeminen on suunnitelmallisempaa taktisessa rekrytointimainonnassa sekä kampanjoinnissa. Lisäksi Aho-Mantila kiittelee, että vapaaehtoisia hoitajia löytyy kertomaan työstään sosiaalisessa mediassa nyt enemmän kuin aikaisemmin.

Tiedolla johtaminen on niin ikään vienyt rekrytointiamme eteenpäin. Olemme asettaneet selkeät tavoitteet, joita mitataan tarkasti. Keräämme tietoa ja kehitämme rekrytointiamme hakijapalautteen pohjalta. Oppeja keräämme heiltäkin, jotka eivät päädy Esperiin.

”Mittaamme tyytyväisyyden ja tyytymättömyyden aiheita myös työsuhteen eri vaiheissa. Tunnemme ne jo melko hyvin ja kehitämme toimintaamme jatkuvasti niiden pohjalta”, Aho-Mantila kertoo.

Palkkasimme 1 162 työntekijää vakituisella työsopimuksella. Vuonna 2022 määrä oli noin 1 700. Eniten rekrytointeja tehtiin ikäihmisten palveluihin. Lisäksi saimme yritysostoista yli 300 uutta esperiläistä.

Kesätöitä ja kesäajan määräaikaisuuksia tarjosimme jälleen noin 670 ihmiselle. Saimme runsaasti myönteistä palautetta ja hyödyllisiä kokemuksia Eläkkeellä töissä Esperillä -kampanjastamme, jossa tarjosimme työmahdollisuuksia eläköityneille hoiva-alan osaajille.

Kansainvälisistä rekrytoinneista vastaavan **Varpu Ahtosen** johdolla saimme ulkomailta riveihimme 185 uutta hoitajaa. Tarjosimme heille uusia tukimateriaaleja ja vertaisryhmätapaamisia ja lisäsimme työyhteisöjen neuvontaa ja valmiuksia työskennellä Suomeen eri kulttuuritaustoista saapuvien kanssa.

Kansainvälisessä rekrytoinnissa velvollisuutemme on varmistaa, että ihmisoikeuksia noudatetaan kaikissa rekrytoinnin vaiheissa.





Edellytämme kansainvälisen rekrytoinnin kumppaniltamme lakeihin sitoutumista sekä suositusten mukaan toimimista, mikä on vahvasti vaikuttanut myös rekrytointikumppanin valintaamme. Edellytämme kumppaniltamme vahvaa auditointiprosessia eli esimerkiksi sen valvontaa, että työntekijältä ei peritä lain vastaisesti maksua missään vaiheessa rekrytointiprosessia.

Toimimme myös lähtömaiden kansainvälistä rekrytointia koskevien lakien mukaisesti. Tämä tarkoittaa, että esimerkiksi Filippiineiltä tulevien työntekijöiden työsopimukset laaditaan Suomen lain ja työehtosopimuksen mukaisesti, mutta myös Filippiinien lakia noudattaen. Filippiinit on tästä hyvinkin tarkka. Olemme sitoutuneet noudattamaan kaikilta osin kansainvälistä rekrytointia sääteleviä sekä kansainvälisiä että kansallisia lainsäädäntöjä.

Uskomme, että arkeen juurtunut vastuullisuuspuhe, toimet ja niistä viestiminen vaikuttavat rekrytointiin sekä siihen, että meillä viihdytään nyt entistä paremmin. Henkilöstön vaihtuvuus on pienentynyt 28,9 prosenttiin (2002: 36,5 prosenttia).

”Uskon, että vastuullisuus säteilee myös ulospäin. Teemme jatkossakin töitä sen eteen, että meille halutaan tulla töihin – että tulijat tietävät tulevansa hyvään porukkaan”, Aho-Mantila kiteyttää.

Yli 500 hakijaa ja positiivista palautetta – lue lisää Eläkkeellä töissä Esperillä -kampanjasta.



Ylpeästi esperiläinen – työn mittareissa hienoa kehitystä

Kuten muutakin toimintaamme, seuraamme hyvän työn toteutumista usealla mittarilla. Kysymme muun muassa henkilöstökyselymme yhteydessä, miten todennäköisesti työntekijämme suosittelisivat meitä työnantajana. Näin saatu eNPS-tulos (Employee Net Promoter Score) oli vuoden 2023 kyselyn perusteella 34. Tulos on hoiva-alan kärkeä ja kertoo erittäin korkeasta suositteluhalukkuudesta. Se myös ylitti vuodelle 2023 asettamamme tavoitteen (> 31).

Henkilöstökyselymme vastausprosentti oli 61 prosenttia ja nousi 38 prosenttia vuoden takaisesta. Vuonna 2023 mittasimme ensi kertaa myös sisäistä mainettamme eli sitä, miten työntekijämme kokevat Esperin maineen.

Työtapaturmataajuutemme laski vuoden aikana 35:stä 34:ään. Työtyytyväisyytemme sekä esihenkilötyön ja työhyvinvoinnin indeksimme pysyivät hyvällä tasolla.

Katso kaikki viime vuonna palkitsemamme Kuukauden onnistujat seuraavalta sivulta

Haluatko tutustua eNPS-tuloksiimme tarkemmin? Katso parhaiten pärjänneet väittämät pisteineen.

Kuukauden onnistujat – kiitosten ja pullakahvien paikka

Esperissä myönnämme Kuukauden onnistuja -palkinnon kodille tai tiimille, joka on saanut hienon asiakas-, asukas- tai läheispalautteen, pärjännyt kilpailutuksessa, ottanut merkittäviä kehitysaskelia toiminnassaan strategiamme mukaisesti tai jollakin muulla tavalla onnistunut erityisen hyvin.

Viime vuonna yksi näistä kodeista oli Juankoskella sijaitseva Esperi Koti Elina, jolle palkinto myönnettiin kesäkuussa koko kodin hyvästä työstä. "Elinan vahvuus on yhteisöllisyys. Asukkaat ja henkilöstö tekevät päivittäin asioita yhdessä, ja heillä on hauskaa. Ei ihme, että tulijoita oli kesätöihin enemmän kuin pystyimme palkkaamaan", kiteytti aluepäällikkö **Kirsi Hynninen.**

Vastuullinen hoivayhtiö kantaa vastuuta koko toimialan maineesta.

Lue myynti- ja markkinointijohtaja Jani Nurisalon kirjoitus sivulta 37.

Kuukauden onnistujat vuonna 2023



Helmikuu

Esperin viestintä ja markkinointi -tiimi: On ilo kohdata sinut -näyttely

Esperin viestinnän ja markkinoinnin tiimi ideoi ja toteutti On ilo kohdata sinut -valokuvanäyttelyn, jossa mustavalkoisiin henkilökuviin kuvatut hoitajat kertovat henkilökohtaisia ja tunteita herättäviä tarinoita hoivatyöstä. Näyttelyn avajaiset olivat Helsingin Päärautatieasemalla, jossa sen näki päivittäin noin 200 000 ihmistä viikon ajan. Tämän jälkeen näyttelykiertue nähtiin myös Oulussa, Porissa, Tampereella, Turussa, Jyväskylässä ja Joensuussa. Hoitajat kuvasi ja haastatteli valokuvaaja Kaisa Löyskä, ja haastattelut kirjoitti tarinoiksi viestintäpäällikkö Kaisu Lehtomaa-Digha.

Huhtikuu

Esperi Palvelukeskus Haanoja: lääkehoidon prosessien uudistaminen

Esperi Palvelukeskus Haanoja tarttui sisäisissä auditoinneissa esiin nousseisiin poikkeamiin. Haanojassa tartuttiin toimeen ja muodostettiin työryhmä, joka kehitti innostuneesti lääkehoidon prosesseja ja teki muutoksia kokonaislääkitysturvallisuuden parantamiseksi. Työryhmä mietti muun muassa toimivia ja lääkitysturvallisuutta lisääviä ratkaisuja ja innovoi kertausperehdytyksen toimintamallin.

Kesäkuu

Esperi Koti Elina: yhteisöllisyys ja hyvä työ

Esperi Koti Elinan asukkaat ja henkilöstö tekevät päivittäin asioita yhdessä, ja heillä on hauskaa. Elina palkittiinkin yhteisöllisyydestä ja kodin hyvästä hengestä, jonka aistii heti ovesta sisään astuessaan. Perusteluissa korostettiin, kuinka aito välittäminen ja halu tehdä tätä työtä asukkaiden hyvinvoinnin ja hyvän arjen eteen näkyvät ja tuntuvat. Lisäksi tiimi on osaava ja innostunut.

Elokuu

Esperi Hoivakoti Kolmisointu: omahoitajuuteen liittyvä kehitystyö

Esperi Hoivakoti Kolmisoinnun henkilökunta sai aikaan hienoa kehitystä omahoitajuuden ja sen lakisääteisten toimintakykyarviointien ja palvelujentoteuttamissuunnitelmien tekemisessä. Henkilökunnan, esihenkilöiden ja yksikönjohtajan positiivinen asenne oli esimerkillinen. Kehitystyötä tehtiin aikataulussa, ja omahoitajuutta kehitettiin rohkeasti eteenpäin, mikä konkretisoi arvomme "meissä on rohkeus uudistaa".

Lokakuu

Ikäihmisten palvelut ja pohjoisen alueen esihenkilöt: yhteen hiileen puhaltaminen ja tiimityö

Haastavat koronavuodet toivat lisähaasteita rekrytointiin. Ikäliiketoiminnan yksikönpäälliköt ja yksikönjohtajat Pohjois-Suomessa tekivät kuluneena vuonna esimerkillistä työtä löytääkseen yhdessä ratkaisuja henkilöstön saatavuushaasteisiin. Esihenkilöiden yhteistyö on ollut alueella ihailtavaa. Yhteishenki on ollut hienoa, apua on annettu toisille tilanteessa kuin tilanteessa, eikä ketään ole jätetty yksin.

Joulukuu

Esperi Hoivakoti Kellokas: Suomen onnellisimmat asukkaat

Esperin visio ja tavoite ”Suomen onnellisimmat asukkaat” konkretisoituu Sodankylässä sijaitsevassa Esperi Hoivakoti Kellokkaassa. Yksi tärkeimmistä asioista tavoitteeseemme pääsemisessä on se, että Esperin työyhteisöissä viihdytään. Hoivakoti Kellokkaassa parhaat työkaverit tarkoittavat vahvaa tiimihenkeä, toisten tuntemista ja tukemista sekä yhdessä tekemistä. Tiimihenki rakentuu arvostuksesta ja kunnioituksesta.



Suomeen toivottavasti pitkäksi aikaa

Vuoden 2023 aikana rekrytoimme kumppanin kautta ulkomailta 185 uutta työntekijää. Tavoitteemme on pitää heidät esperiläisinä pitkään, ja siksi kehitimme maahantuloprosessiamme, perehdytystämme ja viestintäämme.

Olemme Esperillä rekrytoineet hoitajia ulkomailta jo muutaman vuoden ajan. Vuonna 2022 loimme täysin uuden toimenkuvan, kansainvälisen henkilöstön asiantuntijan. Tehtävän otti hoitaakseen VTM Varpu Ahtonen, joka on aiemmin työskennellyt maahanmuuttoon liittyvissä tehtävissä.

”Suomessa väestö vanhenee ja hoitajia siirtyy eläkkeelle, joten rekrytointi ulkomailta on vuosi vuodelta tärkeämpää. Hoitajien Suomeen tulemisesta pitää tehdä mahdollisimman helppoa, mutta se ei yksin riitä – heidät on saatava viihtymään ja pysymään täällä pitkään, mieluiten toki pysyvästi”, Ahtonen korostaa.

Perehdytyksestä oppisopimusopintoihin

Viime vuoden aikana saimme riveihimme 191 uutta esperiläistä ulkomailta rekrytoinnin kautta. Vuoden 2023 lopussa Esperillä työskenteli jo noin 470 kansainvälistä työntekijää – valtaosa filippiiniläisiä. Ulkomailta rekrytoinnin lisäksi palkkaamme koteihimme paljon myös Suomessa jo asuvia ulkomaalaisia työntekijöitä.

Rekrytoinnin ulkomailla hoitaa kumppanimme Silkkitie. Kun henkilö on valittu, hän aloittaa seitsemän kuukauden perehdytys- ja kielikoulutuksen. Näin varmistamme, että jokaisella hoitajalla on maahan tullessaan perustiedot ja -taidot jo valmiina.

Tulijoista suurin osa on kouluttautunut kotimaassaan sairaanhoitajiksi. Tänne tultuaan he aloittavat lähihoitajan oppisopimusopinnot ammattikoulussa. Lähihoitajan opinnoissa hoitajat perehtyvät suomalaiseen hoitotyöhön, Suomen lainsäädäntöön esimerkiksi lääkehoidon osalta sekä alan suomalaiseen sanastoon ja ammattikieleen. Hoitajien kielitaidon kehittymistä on tarkoitus tukea jatkossa myös muilla keinoilla. Kun hoitajan kielitaito on kehittynyt riittävästi ja työ sujuu, hän voi kodin tarpeen mukaan jatkaa myös sairaanhoitajan pätevöitymisopintoihin työn ohella.

Prosessit ja vastuut selviksi

Kansainvälisen henkilöstön HR-asiantuntijan vastuulla on relokaatioprosessin eli maahantuloprosessin läpi vieminen ja sujuvoittaminen. Kokonaisuus sisältää viestintää, ohjeiden laatimista esihenkilöille ja työntekijöille, oleskelulupa-asioiden edistämistä/oleskelulupahakemusten kanssa avustamista sekä yhteydenpitoa kumppaneihin – lupaviranomaiset ja kouluttajat mukaan lukien.

”Menettelyjen ja sopimusten tulee vastata sekä Suomen että lähtömaan lainsäädäntöä ja kansainvälisiä suosituksia esimerkiksi palkkojen ja työaikojen osalta. Tämän eteen olemme tehneet paljon työtä. Jotta voimme kehittää yhteistyötä ja parantaa kansainvälisten työntekijöiden tukea, prosessien ja vastuiden pitää olla kaikilla tiedossa”, Ahtonen sanoo.

Ahtonen korostaa, että itse kotoutuminen tapahtuu työskentelypaikkakunnilla ja työpaikoilla. Siksi tuen tarjoaminen yksiköihin ja esihenkilöiden osaamisen kehittäminen on erityisen tärkeää.

”Menneenä vuonna tehostimme esihenkilöiden koulutusta ja neuvontaa maahanmuuttoasioissa sekä kansainvälisten työntekijöiden kanssa toimimisessa. Esihenkilöt voivat olla aina yhteydessä HR-tukeen kysymyksissä ja haasteellisissa tilanteissa. Hoitajat saavat omakielistä käytännön tukea myös Silkkitieltä erityisesti Suomessa asumiseen liittyvissä kysymyksissä.”

Suomeen tulleiden hoitajien tukemiseksi panostamme myös yhä enemmän englanninkielisten materiaalien tuottamiseen. Perehdytysopas on jo englanniksi, ja videoiden tuotanto on aloitettu lomakertymän selittämisestä. Vuonna 2024 työtä jatketaan ja laajennetaan.

Vertaistuen parantamiseksi aloitimme Esperi International Peer Group-tapaamiset, joita on järjestetty noin joka toinen kuukausi. Aluksi hyvinkin tiedotuspainotteisia, verkossa järjestettyjä tilaisuuksia kehitämme niin, että painopiste siirtyy keskusteluun sekä kokemusten ja mielipiteiden vaihtoon.



Tavoitteena pitkäaikainen työsuhde

Filippiinien lainsäädännön mukaisesti teemme tulijoiden kanssa kolmen vuoden määräaikaisen sopimuksen. Siinä on kuitenkin maininta, että kolmen vuoden jälkeen työsuhde jatkuu vakituisena. Tavoitteena on saada heistä hyvin pitkäaikaisia työntekijöitä.

Iloksemme meillä onkin hyvin vähän irtisanoutumisia ja tulijat ovat hyvin motivoituneita jäämään Esperille. Toki lisätoimia sitouttamiseen tarvitaan, ja siksi kansainvälisten hoitajien tarpeita on kartoitettu kyselyllä. Vuonna 2024 kyselyä on tarkoitus uudistaa ja laajentaa.

”Toiveenamme on, että kansainvälinen henkilöstö viihtyy hyvin sekä työssä että niillä paikkakunnilla, joilla Esperin kodit sijaitsevat. Sopeutumista ja positiivista asennetta tarvitaan siis jokaiselta. Onkin ollut hienoa kuulla, miten moni on tykästynyt uuteen kotikyläänsä tai kaupunkiinsa – ja tullut osaksi yhteisöä”, Ahtonen sanoo.

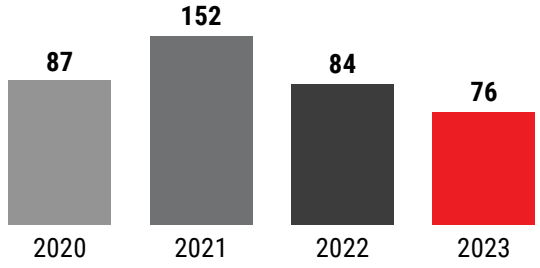
Lue lisää:
Etiopiasta Espooseen;
Getnetin matka esperiläiseksi

Ilmiantokanava – toiminnan tarkastelun paikka

Tarjoamme työntekijöillemme erilaisia ilmoituskanavia epäkohtien esiin nostamiseksi ja niiden käsittelemiseksi. Yksi niistä on Esperin verkkosivuilla oleva ilmiantokanava, joka on tarkoitettu henkilöstöllemme, asiakkaillemme sekä muille sidosryhmillemme. Ilmiantokanavalla ilmoituksen voi tehdä myös nimettömänä.

Ilmiantokanavamme on tuottanut ulkopuolinen palveluntarjoaja, ja kanava on EU:n whistleblowing-direktiivin vaatimusten mukainen. Kaikki ilmoitukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti.

Kanava on tärkeä tapa saada tietoa koetuista epäkohdista. Käsittelemme kaikki ilmoitukset ja selvitämme ne asianmukaisesti.



Saimme vuoden 2023 aikana 76 ilmoitusta ilmiantokanavamme kautta. Vastausaika saatuihin ilmoituksiin oli keskimäärin 3,5 päivää.

Hyvä työ
Tavoitteet:

Mittari	Tavoite 2023	Toteutunut 2023	Tavoite 2024
eNPS	> 31	34	> 39
Työtyytyväisyys	> 4,2	4,0	> 4,3
Sairauspoissaolot (lyhyet)	< 5,6 %	6,7 %	< 5 %
Työtapaturmataajuus	< 31	34	< 31

Hyvä talous

Hyvä talous on tärkeä osa turvallisuuttamme ja perusta, joka mahdollistaa kaiken toimintamme: hyvän työn, hyvän hoivan ja hyvän elämän. Siksi kasvamme hallitusti ja pidämme huolta siitä, että kotiemme toiminta on kestävällä tasolla vielä vuosien päästä.



Vakautta vastuullisilla toimilla: näin reagoimme kustannusten nousuun

Konsernimme liikevaihto koostui hoiva- ja asumispalveluista sekä terveyspalveluista. Liikevaihtomme tulee kokonaisuudessaan Suomesta.



Yleinen hintojen nousu jatkui voimakkaasti erityisesti vuoden 2023 alkupuolella. Se näkyi toiminnassamme muun muassa rahoitus- ja elintarvikekustannuksien sekä kiinteistöjen ylläpidon kustannuksien nousuna. Vuoden loppua kohden inflaatio hidastui merkittävästi. Sosiaalipalvelualalla kustannusten nousun odotetaan kuitenkin jatkuvan yleistä inflaatiota nopeampana. Tämä johtuu vuoden 2023 kesällä hyväksytyistä yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimuksen mukaisista palkankorotuksista, joiden yhteenlaskettu kustannusvaikutus vuosina 2023–2025 on lähes 15 %.

Tilikaudella 2023 jatkoimme konsernissa strategiamme mukaisesti kannattavuuden parantamiseen liittyviä toimenpiteitä. Kustannustasoa nostivat edelleen koholla pysyneet sairauspoissaolot, yleinen hintatason nousu, hoitajamitoituksen nousu ja alan palkkaratkaisut. Pyrimme viemään lisäkustannuksia sopimushintoihin laadukkaan hoivan jatkuvuuden turvaamiseksi. Neuvottelimme uudelleen hankintasopimuksia ja keskitimme niitä aiempaa harvemmille kumppaneille. Lisäksi kannattamattomien yksiköiden uudelleenjärjestelyt saatiin päätökseen vuoden 2023 aikana.

Kysyntä konsernimme palveluille jatkui vahvana vuonna 2023. Konsernin liikevaihto oli 398,4 (331,3) miljoonaa euroa, jossa kasvua edellisestä vuodesta oli 67,1 miljoonaa euroa. Konsernin liikevaihto kasvoi parantuneiden käyttöasteiden, lisääntyneen kapasiteetin sekä kohonneiden asiakashintojen ansiosta.

Konsernin operatiivinen liikevoitto oli 28,6 miljoonaa euroa (-6,1).

Liiketoiminnan keskeiset tunnusluvut

1 000 euroa	Konserni IFRS 2023	Konserni IFRS 2022	Konserni FAS 2021	Emoyhtiö 2023	Emoyhtiö 2022	Emoyhtiö 2021
Liikevaihto	398 352	331 317	302 670	110	21	0
Liikevoitto/-tappio	37 636	2 452	-34 506	-729	-5 060	-184
-% liikevaihdosta	9,4 %	0,7 %	-11,4 %	-664,1 %	-23781,0 %	n/a
Operatiivinen liikevoitto/-tappio	28 568	-6 143	n/a	n/a	n/a	n/a
-% liikevaihdosta	7,2 %	-1,9 %	n/a	n/a	n/a	n/a
Omavaraisuusaste	1,5 %	-0,4 %	-69,2 %	99,5 %	95,4 %	46,2 %
Oman pääoman tuotto	277 %	negat.	negat.	negat.	negat.	negat.
Henkilöstö keskimäärin	7 107	6 796	6 436	1	0	0
Palkat ja palkkiot	-188 960	-168 947	-154 575	-303	-184	-154

Operatiivinen liikevoitto = liikevoitto, josta on eliminoitu IFRS 16 mukainen vuokrien oikaisun ja käyttöoikeusomaisuuserien poistojen vaikutus sekä arvonalentumiset.

Verojalanjälki

Verojalanjälki 2023	1 000 euroa
Verot	
Tuloverot	-29
Maksetut arvonlisäverot *	294
Kuluksi jääneet arvonlisäverot **	13 941
Kiinteistöverot	1 576
Varainsiirtoverot	257
Yhteensä	**16 038**

Verojalanjälki 2023	1 000 euroa
Palkkojen verot ja sosiaaliedut	
Ennakonpidätykset	30 861
Muut palkanmaksuun liittyvät maksut	
Työeläkemaksut (työnantajan osuus)	32 779
Työttömyysvakuutusmaksut (työantajan osuus)	2 535
Tapaturma ja ryhmähenkivakuutusmaksu	1 060
Sairausvakuutusmaksu	2 734
Yhteensä	**39 108**
Kaikki yhteensä	**86 007**

***** konsernin reaalimaksama arvonlisävero, jossa huomioitu sallitut vähennykset
****** Arvonlisäverot, joita ei ole saatu vähentää

Koteja yrityskaupalla: ”Onnistunut integraatio syntyy ihmisiä kuuntelemalla ja tukemalla”

*Yrityskaupat ovat Esperille yksi keino kasvaa uusien kotien rakentamisen lisäksi. Projektijohtaja **Sebastian Knight** sanoo, että uudet kodit ja laajentuminen eivät kuitenkaan ole itseisarvo. Kasvu tehdään harkiten, myyjää kuunnellen sekä uusia esperiläisiä muutoksessa tukien.*

Tunnustelut puolin ja toisin lisäävät ymmärrystä

Vuonna 2023 yrityskaupat toivat Esperille 11 uutta kotia ja 300 asukaspaikkaa. Luvuissa näkyvät vain toteutuneet ostot.

Yrityskaupoista ja integraatioista vastaava projektijohtaja Sebastian Knight kertoo, että taustalla on aina käynnissä keskusteluita myyntiä harkitsevien tahojen kanssa.

”Etenemme aina rauhassa myyjän tahtiin. Yhteydenpito ja keskustelut voivat kestää vuosiakin ennen kuin tilanne kypsyy ja hetki on hyvä. Keskustelut kanssamme eivät sido mihinkään – päinvastoin ne lisäävät molemmin puolin ymmärrystä kohteesta ja siitä, mitä kauppa tarkoittaisi kummallekin”, hän kertoo.

Vuonna 2023 tehdyt yrityskaupat painottuivat ikäpuolen koteihin, vaikka Esperissä nähdäänkin ostopotentiaalia kaikissa segmenteissä. Valtaosa ostetuista kodeista toimii hyväkuntoisissa kiinteistöissä, mutta joskus on tarvetta investoida tiloihin merkittävästi tai muuttaa kokonaan uusiin.

”Yksi vahvuuksistamme Esperissä on hyvä kiinteistöosaaminen sekä kokemus rakennuttamisesta ja korjausrakentamisesta. Niiden ansiosta pystymme uudistamaan huonokuntoisiakin yksiköitä ja tekemään niistä asukkaille hyvin aikaa kestäviä koteja.”

Tositarkoituksella kohti sopimusvaihetta

Yrityskaupoissa pidämme tärkeänä vastuullista, huolellisesti harkittua ostoprosessia ja onnistunutta integraatiota. Niiden kehittämiseen olemme viime vuosina myös satsanneet erityisen paljon.

”Uudistettu ostoprosessimme sisältää entistä tarkemmat kriteerit siitä, mitä ominaisuuksia kauppakohteissa tarkastelemme ja miten ne vaikuttavat oston ja integraation vaiheisiin. Arvioimme tarkkaan muun muassa asiakassopimuksia ja kiinteistöjä ja samalla varaudumme integraatiossa toteuttaviin perusasioihin, kuten esimerkiksi järjestelmien perustamisiin ja lääkehuoneiden rakentamisiin, sekä pidemmällä aikavälillä tuettavaan kulttuurinmuutokseen”, Knight kertoo.

Jo alustavissa keskusteluissa kiinteistön kuntoa, kodin taloutta sekä asukas- ja henkilöstöasioita kartoitetaan myyjän kanssa kevyesti. Ennen varsinaista sopimusvaihetta ne auditoidaan ja käydään läpi yhdessä kumppaneiden kanssa vielä perusteellisemmin.

”Kartoitamme tarkasti, mitä ostamme. Tarkastusten avulla näemme, missä asioissa tukea ja muutoksia tarvitaan integraatiovaiheessa ja missä asioissa taas löytyy valmiiksi hyviä, säilyttämisen arvoisia käytäntöjä. Pyrimme myös ajoittamaan kaupat niin, etteivät samat resurssit kuormittuisi integraatioissa liiaksi. Teemme kauppoja kestävällä tahdilla ja otamme huomioon kohteiden erityispiirteet.”

”Esperiläinen kulttuuri rakennetaan yhdessä”

Knightin mukaan tärkein osa yrityskauppaa on integraatio, jonka Esperi on etenkin viime vuosina onnistunut tekemään erityisen hyvin. Onnistumisen avaimet ovat olleet siinä, että uusia yksiköitä tuetaan aktiivisesti muutoksessa. Esimerkiksi jokainen yksiköitä valmentava esperiläinen käy läpi muutostukikoulutuksen, jossa käsitellään muutosjohtamista ja hyvää muutosviestinnän tapaa.

”Meille on ensisijaisen tärkeää pitää huolta kodin asukkaista sekä meille siirtyvästä henkilöstöstä ja tukea heitä muutoksessa. Emme siis saapastele paikalle ja kerro, että nyt tehdään näin. Etenemme keskustellen, olemme paljon läsnä ja tutustumme uusiin ihmisiin."

Knight kertoo, että asukas- ja henkilöstötyytyväisyys ovat lisääntyneet ostetuissa kodeissa jo ensikuukausina. Kunnolla tilanne nähdään, kun kodeissa päästään asettumaan uusiin uomiin.

”Jos tarkastelemme 2022 Esperin ostamia koteja, ne ovat kaikki pärjänneet toimialan keskiarvoja merkittävästi paremmin sekä taloudellisesti että asiakas- ja henkilöstötyytyväisyydessä. Esimerkiksi Esperi Koti Onnela Pohjois-Karjalassa, Esperi Koti Myllykylä Haminassa ja Esperi Koti Kotikoivu Kainuussa ovat ylittäneet odotuksemme kaikilla mittareilla.”

Knight sanoo, että monet integraation kannalta tärkeimmät asiat vaativat kuitenkin aikaa.

”Esimerkiksi kulttuuria ei ’jalkauteta’, vaan sitä rakennetaan yhdessä pitkällä aikavälillä. Henkinen esperiläisyys tulee läsnäolosta – siitä, että kaikki tulevat kuulluiksi ja nähdyiksi.”

Kodin nimi	Sijainti	Asukaspaikkoja
Esperi Hoivakoti Sylvi	Espoo	40 asukaspaikkaa ikääntyneille
Esperi Hoivakoti Otso ja Emmi	Turku	56 asukaspaikkaa ikääntyneille
Esperi Hoivakoti Emmin Kammari	Kaarina	12 paikkaa ikääntyneille
Esperi Koti Karelia	Kokkola	24 paikkaa vammaisille
Jyvässeudun Hoivapalvelut	Jyväskylä ja Muurame	5 kotia, 171 asukaspaikkaa ikääntyneille
Esperi Hoivakoti Kumpu	Kaarina	43 paikkaa ikääntyneille

Kiikarissa hiilineutraali Esperi: ”Olemme vieneet ympäristöasioita voimakkaasti eteenpäin”

Vuonna 2023 otimme merkittäviä askelia ympäristöasioissa. Olemme sitoutuneet jatkuvaan ympäristötehokkuutemme kehittämiseen ja vaikutustemme hallitsemiseen. Vuonna 2023 uusi ympäristöohjelmamme oli keskeinen onnistumisten ajuri. Työtä luotsasi kiinteistö- ja ympäristöjohtajamme ***Tomi Rosqvist.***



Kotiemme vankat perustukset: turvallisuus ja laatu

Vuonna 2023 rakensimme jälleen uutta tilaa yhä useammalle asukkaalle ja esperiläiselle. Pääsimme avaamaan yhteensä 157 uutta asukaspaikkaa vuoden aikana valmistuneisiin koteihimme.

”Kasvua teemme hallitusti niin, että pystymme takaamaan laadun ja turvallisuuden, jotka ovat toimintamme tärkeimmät kivijalat”, sanoo kiinteistö- ja ympäristöjohtaja Tomi Rosqvist.

Ylläpidämme ja edistämme turvallisuutta monella tasolla. Kiinteistömme ovat malliltaan selkeitä, jotta liikkuminen on helppoa. Pidämme huolta valvonnasta ja hälytyslaitteistoista. Ylläpidämme valmiuttamme ja toimintamme jatkuvuutta harjoittelemalla säännöllisesti yksiköissämme, miten toimia yllättävissä tilanteissa, kuten sähkökatkoksissa ja evakuoinneissa.

Vuonna 2023 Rosqvistin työpöydällä on ollut ruuhkaa, sillä uusien kohteiden lisäksi hän on panostanut vahvasti koko yhtiömme ympäristöasioiden edistämiseen.

Yhtiöllämme on yli 375 000 neliömetriä kiinteistöpinta-alaa, joiden ylläpito sekä ympäristövaikutusten seuranta ja vähentäminen ovat tärkeä osa vastuullisuuttamme.

”Kiinteistöpuolella 2023 oli mielenkiintoinen vuosi. Olemme vieneet ympäristöön liittyviä asioita voimakkaasti eteenpäin”, Rosqvist sanoo.

Ympäristöohjelma vauhdittanut ilmastotyötä

Vuonna 2022 käynnistimme ympäristöohjelmamme suunnittelun. Menneenä vuonna pääsimme työstämään suunnitelmaa jo käytännön tasolla, ja loppuvuodesta 2023 Esperin ensimmäinen ympäristöohjelma oli valmis.

Ohjelma sisältää ympäristövastuumme pääteemat, tavoitteet ja tiekartan. Pääteemamme ovat energiatehokkaat rakennukset,

luonnonvaroja säästävät hankinnat ja ympäristövastuullinen jätehuolto. Rakennuksissa seuraamme muun muassa sähkön- ja lämmönkulutusta ja edistämme kohteidemme energiatehokkuutta ja päästöttömän sähkön hankintaa. Luonnonvaroja säästävissä hankinnoissa mittaamme tarvike- ja palveluhankintojen ympäristövastuullisuutta, logistiikan päästöjä ja vedenkulutusta. Jätehuollossa seuraamme jätemäärää ja kierrätysasteen kehittymistä.

Olemme asettaneet tavoitteita jokaiselle pääteemalle lyhyellä ja pitkällä aikavälillä. Asetamme kohteillemme myös yksikkökohtaisia tavoitteita, joissa esimerkiksi sähkön- ja vedenkulutus, jätemäärä ja kierrätysaste ovat linjassa ohjelman kanssa.

”Vastuumme ulottuu myös uudisrakentamisen puolelle. Päivitimme suunnitteluohjeitamme, ja nyt ympäristöasiat otetaan entistä paremmin huomioon jo uudiskohteen suunnitteluvaiheessa”, Rosqvist kertoo.

Koulutus ja viestintä ovat tärkeitä muutoksessa ja tavoitteisiin tähtäämisessä.

”Viime vuonna parannimme jätehuollon ohjeistustamme ja teimme yksiköille kierrätysohjeita. Koulutuksia järjestämme jatkossakin.”

Ympäristövaikutuksista kerromme henkilökunnalle, omistajille ja ulkoisille sidosryhmille. Ympäristötyömme ulottuu myös keskeisiin alihankkijoihimme, joilta edellytämme omaa ympäristöohjelmaa.

”Tämä vastuullisuusraportti on yksi tärkeä osa ympäristötyömme läpinäkyvyyttä”, Rosqvist sanoo.

Hän muistuttaa, että ympäristövaatimusten ja -raportoinnin saralla edessä on tiukennuksia EU-lainsäädännön puolelta, mutta tähänkin varaudumme ajoissa.

”Viemme ympäristöohjelmaamme eteenpäin suunnitelmamme mukaisesti. Vuonna 2024 teemme kaksoisolennaisuusanalyysin ja kehitämme vastuullisuusraporttiamme vastaamaan EU:n kestävyysraportointidirektiivin vaatimuksiin.”

Tavoitteellisella ympäristötyöllä kohti hiilineutraalia Esperiä

Lähtökohdat ympäristötyöllemme ovat hyvät kahdestakin syystä: meillä on kirkas tavoite ja selkeät välipysäkit matkalla sitä kohti. Haluamme vähentää hiilidioksidipäästöjämme, pienentää sähkön- ja vedenkäyttöä sekä parantaa kierrätysastettamme. Tavoitteenamme on päästä tulevaisuudessa hiilinetraaliksi.

”Päästöjen puolittaminen on helpompaa kuin olla täysin päästötön. Teemme kuitenkin koko ajan toimenpiteitä tätä kunnianhimoista tavoitetta silmällä pitäen”, Rosqvist kertoo.

Jo vuonna 2024 päästöjä on Rosqvistin mukaan tarkoitus leikata 20 prosenttia. Päästöihimme vaikuttavat erityisesti kolme asiaa: sähkö ja lämmitys, ateriatuotanto sekä työmatkaliikenne.

”Keskitymme ensin kahteen ensimmäiseen, koska pystymme itse vaikuttamaan näihin paremmin. Sähköä kulutimme viime vuonna 26,8 GWh. Vuodesta 2024 alkaen olemme ostaneet täysin hiilineutraalia sähköä. Vuoden 2024 aikana on tarkoitus olla sähkön käytössä hiilivapaa, mutta pyrimme edelleen vähentämään sähkön käyttöä. Siirrymme hiilineutraaliin energiaan ja kaukolämpöön niillä paikkakunnilla, joilla tämä on mahdollista. Tällä hetkellä noin 69 prosenttia käyttämästämme kaukolämmöstä tulee uusiutuvista energialähteistä.”

Aurinkosähköön olemme jo investoineet ja investoimme jatkossakin. Tavoitteenamme on edistää energiatehokasta asumista ja ratkaisuja, ja tässä aurinkoenergia ja maalämpö ovat avainasemassa.

”Vuonna 2024 hankimme jälleen aurinkopaneeleja kymmeneen yksikköömme, koska haluamme suosia paikallista, uusiutuvaa energiaa.”

Ruuan osalta päästöjä syntyy valmistuksesta ja kuljetuksesta. Kodeissamme on jo nyt tarjolla kasvisruokaa, mutta sen määrää lisätään jatkossa. Vuonna 2025 tarkoitus on, että viikon aikana tarjolla olevista aterioista 2–4 olisi kasvisruokia. Pyrimme vähentämään myös ruuan logistiikan ja kuljetuksen päästöjä.

”Keskitämme ruuanvalmistusta niin, että logistiikka yksinkertaistuu. Muutamme ateriakonseptia niin, ettei yksiköihin tarvitse ajaa joka päivä”, Rosqvist kertoo.

Veden kokonaiskulutus kiinteistöissämme oli noin 348 000 m^3. Tavoitteenamme on vähentää lukua kaksi prosenttia vuodessa.

Liikenteessä pystymme vaikuttamaan vain osaan päästöistä. Mahdollisuutemme vaikuttaa työntekijöiden liikkumiseen ovat rajalliset. Yhtiöllämme on jonkin verran työsuhdeautoja käytössä, mutta liikematkustaminen on vähäistä. Näitäkin päästöjä vähennämme esimerkiksi siirtymällä hybridi- ja sähköautoihin vuoteen 2025 mennessä.

Tarkkana hankinnoissa ja kierrätyksessä

Hankinnassa tavoitteenamme on vähentää logistiikkapäästöjä 20 prosenttia vuoteen 2025 mennessä. Kiinnitämme erityistä huomiota ympäristöä säästäviin valintoihin. Esimerkiksi kohteissamme käytössä olevista pesuaineista 90 prosentin pitää olla ympäristösertifioituja vuoteen 2025 mennessä. Hoivatarvikkeidenkin puolella suosimme valinnoissamme ekologisia vaihtoehtoja niin, että 35 prosenttia tarvikkeista täyttäisi ekotuotteen vaatimukset. Lisäksi vaadimme keskeisiltä palveluntuottajiltamme ISO 14001 –ympäristösertifikaattia.

Jätehuollossa tavoitteenamme on nykyisen kierrätysasteemme nosto 41 prosentista 50 prosenttiin. Samalla laajennamme seurantaa kaikkiin yksiköihimme, kun tällä hetkellä noin 70 prosenttia kohteistamme on seurannan piirissä.

”Kierrätyksen kannalta monikäyttökohteemme ovat haastavimpia, sillä niissä jätteidenkäsittely ja kierrätys jaetaan kiinteistön muiden toimijoiden kanssa. Näissä kohteissa tarkka jäteraportointi on vaikeaa”, kertoo Rosqvist.

Vuonna 2023 jätettä syntyi 3 613 tonnia. Jatkamme henkilöstön koulutusta ja asukasviestintää, jotka auttavat merkittävästi kierrätysasteemme lisäämisessä.

Esperin hiilijalanjälki 2023

Tärkeänä osana ympäristöohjelmaamme halusimme selvittää toimintamme hiilijalanjäljen. Loppuvuodesta 2023 tartuimme toimeen yhdessä ulkoisen kumppanin kanssa ja selvitimme koko konsernin hiilijalanjäljen, joka on nyt ensimmäistä kertaa osana vastuullisuusraporttiamme.

Loimme Esperille yhtenäisen hiilijalanjälkilaskelman, joka sisältää Scope 1, 2 ja 3 -päästöt vuoden 2023 tietojen pohjalta. Laskenta perustuu GHG Protocol -standardiin, mitattuun tietoon sekä kumppaneidemme päästöraportteihin. Teimme arviot pääosin kustannuksien perusteella esimerkiksi hankinnoissa ja muilta osin, kun tietoa ei ollut saatavilla. Laadimme laskelman tueksi tulevaisuutta varten myös ohjeistuksen laskentaan liittyvien tietojen keruusta ja laskennan toteutuksesta hiilijalanjälkilaskurilla.



Vuonna 2023 hiilijalanjälkemme oli yhteensä 45 975 hiilidioksidiekvivalenttitonnia (tCO_2e). Kokonaispäästöistämme 61 prosenttia syntyi arvoketjun päästöistä (Scope 3), 36 prosenttia ostetusta energiasta (Scope 2) ja 3 prosenttia suorista päästöistä (Scope 1).

”Ylivoimaisesti suurin osa päästöistä tulee arvoketjustamme mukaan lukien muun muassa ostettujen tuotteiden ja palveluiden päästöt sekä työmatkaliikenteen”, Rosqvist avaa.

Oman toimintamme päästöt syntyvät pitkälti kiinteistöjen käyttämästä sähköstä ja lämmöstä. Suorista päästöistämme (Scope 1) valtaosa tulee polttoaineiden käytöstä Esperin omissa ajoneuvoissa, minkä lisäksi päästöjä syntyy kiinteistöjemme kaasu- tai öljylämmityksestä. Omaan käyttöön ostetun energian päästöistämme (Scope 2) suurin osa syntyi sähkönkulutuksesta ja seuraavaksi kaukolämmöstä ja -jäähdytyksestä.

”Loppuvuosi 2023 oli keskimääräistä kylmempi, mikä näkyy kasvaneessa sähkön ja lämmön kulutuksessamme”, Rosqvist kertoo.

Arvoketjumme hiilidioksidipäästöistä (Scope 3) valtaosa (67 prosenttia) syntyi hankinnoista. Tässä kategoriassa yli puolet päästöistä tulee ateriapalveluista ja sen jälkeen kustannusperusteisesti lasketuista kalusteista ja tuotteista, hoivatarvikkeista ja palveluista. Toiseksi suurin (17 prosenttia) päästölähde arvoketjussamme on työmatkaliikenne.

”Tämä on merkittävä päästökategoria, sillä henkilöstömme matkustaa päivittäin työpaikalle”, Rosqvist muistuttaa. Liikkumisessa isoin päästölähde ovat bensiiniautot, dieselautot ja kolmanneksi hybridiautot. Työmatkaliikkumisen päästöt on selvitetty henkilöstökyselyllä, johon vastasi 467 henkilöstömme jäsentä.

Kolmanneksi suurin (11 prosenttia) kategoria arvoketjussamme on polttoaineen tuotanto ja energian siirtohäviö. Nämä päästöt lasketaan Scope 1 ja 2 -kulutuksen pohjalta. Laaja kiinteistöpohjamme ja energiankulutus nostavat kategorian kokoa.

Toimitusjohtaja **Stefan Wentjärvi** on ylpeä Esperin uudesta ympäristösuunnitelmasta ja ympäristön eteen tehdystä työstä.

”Suunnitelma viitoittaa tietämme eteenpäin, ja hiilijalanjälkilaskelma antaa tärkeää tietoa siitä, missä kuljemme nyt. Tomi Rosqvist tiimeineen on tehnyt tässä valtavan työn, jonka pohjalta meidän on hyvä jatkaa entistä vaikuttavampaa ilmastotyötä”, kommentoi Wentjärvi.

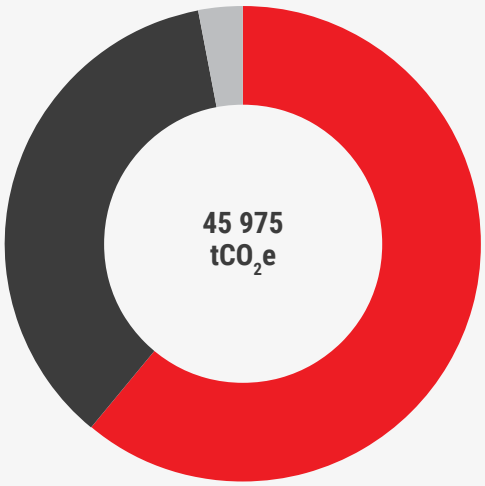
Kasvihuonekaasupäästöt

Kategoria	Hiilidioksiidiekvivalentti, tonnia	Osuus kokonaispäästöistä
Kokonaispäästöt (Scope 1–3)	45 975	
Scope 1 – Suorat päästöt	1 199	3 %
Scope 2 – Ostettu energia	16 652	36 %
Scope 3 – Arvoketjun päästöt	28 124	61 %

Avainluvut

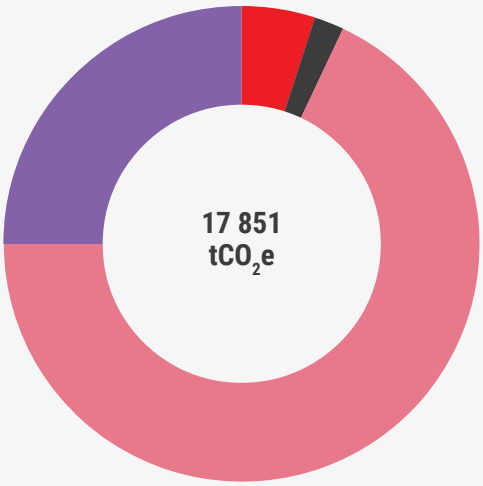
Kategoria	Sähkö (kWh)	Lämpö (kWh)	Vesi (m^3)
Scope 2 (kiinteistöt omassa käytössä)	25 711 328	32 860 895	334 396
Scope 3 (ulosvuokratut kiinteistöt)	1 068 598	1 008 490	13 898

Päästöjakauma



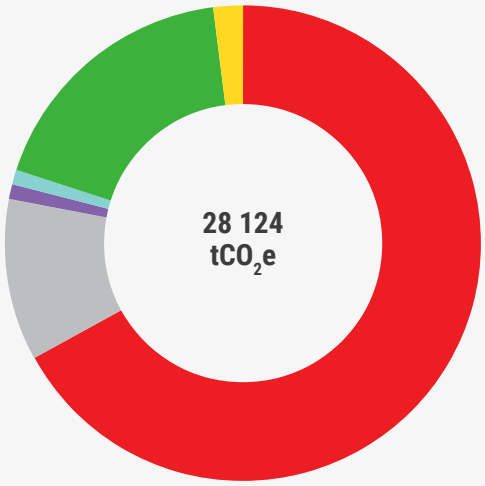
61 % Scope 1 - Suoran päästöt
36 % Scope 2 - Ostettu energia
3 % Scope 3 - Arvoketjun päästöt

Scope 1–2 päästölähteet



5 % Scope 1: Polttoaineiden käyttö ajoneuvoissa
2 % Scope 1: Polttoaineiden käyttö muissa prosesseissa
0 % Scope 1: Kylmäainetäytöt
68 % Scope 2: Sähkö
25 % Scope 2: Kaukolämmitys

Scope 3 päästölähteet



67 % Ostetut tuotteet ja palvelut
0 % Käyttöomaisuus
11 % Polttoaineiden tuotanto ja energian siirtohäviöt
0 % Kuljetus ja jakelu (upstream)
1 % Jätteet
1 % Liikematkustus
18 % Töihin matkustaminen
2 % Ulos vuokrattu omaisuus

Kiinteistöt omassa käytössä	tonnia
Sekajäte	2 113,8
Biojäte	578,2
Kartonki	217,5
Pahvi	137,7
Pakkausmuovi	93,3
Energia	29,4
Tietosuojamateriaali	12,1
Liete	44,0
Pakkausmetalli	36,2
Pakkauslasi	79,9
Rakennusjäte	8,5
Keräyspaperi	261,9
Vaaralliset jätteet	0,4
Kirkas kalvomuovi	0,5
Puujäte	0,2
Jätteet yhteensä	**3 613,6**
Kierrätysprosentti	40,9 %



Esperi tavoittelee maltillista kasvua uusilla kodeilla ja yrityskaupoilla

Kuluvana vuonna Esperi avaa kolme uutta yksikköä Vuokatissa, Kuopiossa ja Helsingissä. Lisäksi kasvua haetaan yrityskaupoilla. Tavoitteena kuitenkin on, että kasvu tehdään harkitusti.

”Haluamme varmistaa, että asukaspohja on vahva ja rekrytoinnit onnistuvat. Emme kasva väkisin, vaan silloin, kun se on järkevää ja vastuullista”, sanoo kiinteistö- ja ympäristöjohtaja Tomi Rosqvist.

Vuonna 2023 valmistui kolme uutta kotiamme, ja yritysostoilla saimme 11 uutta yksikköä. Uudiskohteissa kiinnitämme erityistä huomiota ympäristötehokkuuteen. Hyödynnämme esimerkiksi aurinkokeräimiä ja panostamme kiinteistöjen talotekniikan etävalvontaan.

Maantieteellisesti toimintamme ulottuu Sodankylästä Helsinkiin. Vuodelle 2025 tehdyt tonttivarauksemme jakautuvat tasaisesti Rovaniemeltä Etelä-Suomeen asti.

”Meillä on useita projekteja suunnittelussa vuodelle 2025. Mahdollisuuksien mukaan käynnistämme hankkeita, mikäli markkinatilanne on hyvä”, Rosqvist sanoo.

Maailmantilanne on vaikuttanut rakentamiseen ja aiheuttanut hieman mutkia myös meidän matkaamme. Tänä vuonna Espoon Kiloon suunnitellun yksikön rakennushanke on toistaiseksi jäissä yhteistyökumppanin haasteiden vuoksi.

Viime vuonna Esperi laajensi verkostoaan erityisesti ikääntyneiden asumispalveluissa. Monelle yrittäjälle aika oli oikea irtaantua yrittäjyydestä, ja Esperi on luonut erinomaisen pohjan ottaa liiketoimintaa vastaan vastuullisesti.

”Tavoitteenamme on jatkaa verkoston laajentamista kaikilla liiketoiminta-alueillamme”, sanoo yritysostoista vastaava projektijohtaja Sebastian Knight.

Uusia koteja kaupan kautta

Millainen on hyvä yrityskauppa ja miksi satsaamme erityisesti integraatioon?

Lue lisää sivulta 58.

Vuonna 2024 avautuvat uudiskohteet

- Esperi Koti Sointu Herttoniemessä Helsingissä – 46 asukaspaikkaa vammaispalvelujen asiakkaille. Kohde luovutetaan Esperille 30.4., ja asukkaat muuttavat kotiin toukokuun puolivälissä.
- Esperi Koti Vuokatti Sotkamossa – 22 asukaspaikkaa vammaispalvelujen asukkaille. Kohde luovutettiin Esperille 25.1., ja toiminta alkoi maaliskuun alussa.
- Esperi Hoivakoti Torpankukka Kuopiossa – 47 asukaspaikkaa ikäihmisille. Kohde luovutettiin Esperille 1.2., ja toiminta alkoi 19.2.

#töissäesperillä





