



Esperi Koti Linnunpesä Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelma

31.10.2025

Sisällysluettelo

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....	4
1.1. Alihankintana ostettujen palveluiden laadun varmistaminen.....	4
2. Omavalvontasuunnitelma ja sen laatiminen	5
3. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	6
3.1. Strategia	6
3.2. Mielenterveys- ja päihdepalvelujen toiminta-ajatus.....	7
3.3. Arvot ja toimintaperiaatteet.....	8
4. Johtamisjärjestelmä.....	8
4.1. Tiimipalaveri.....	9
4.2. Viikkoraportti	9
5. Riskien hallinta.....	10
5.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja työnjako	10
5.2. Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet.....	11
5.3. Vakavat poikkeamat.....	11
5.4. Toimintaympäristön riskikartoitus	11
5.5. Työntekijän ilmoitusvelvollisuus (valvontalaki 29 § ja 30 §)	12
5.6. Työn vaarojen ja riskien arviointi	13
5.7. Väärinkäytökseen tai epäeettiseen toimintaan kohdistuvan epäilyn ilmoittaminen (Whistleblowing).....	13
5.8. Valmiussuunnitelma	13
5.9. Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit	14
6. Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva	14
6.1. Toimintakyvyn ja avuntarpeen arviointi.....	14
6.2. Palvelun toteuttamissuunnitelma.....	15
6.3. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	16
6.4. Osallisuus	16
6.4.1. Asukaskokoukset	17
6.4.2. Läheisten illat	17
6.4.3. Laatufoorumi	17
6.5. Palautteet.....	17
6.5.1. Palautekanavamme ovat:.....	17
7. Palvelun sisällön omavalvonta	18
7.1. Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva aktiivinen arki.....	18
7.2. Terveysten- ja sairaanhoito.....	19
7.3. Lääkehoito	20
7.4. Ravitsemus	21
7.5. Suun terveys.....	21
7.6. Hygieniaikäytännöt	22

7.7. Puhtaanapito.....	22
7.8. Monialainen yhteistyö.....	22
8. Asiakasturvallisuus	23
8.1. Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys	23
8.2. Turvallisuuskoulutukset.....	24
8.3. Lääkinnälliset laitteet ja tarvikkeet	24
9. Henkilöstö	25
9.1. Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys	25
9.2. Sijaisten käytön periaatteet ja opiskelijat	25
9.3. Henkilöstön rekrytointi	26
9.4. Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus	27
9.5. Työhyvinvointi ja työsuojelu.....	28
10. Toimitilat ja teknologiset ratkaisut	29
10.1. Toimitilat	29
10.2. Teknologiset ratkaisut	30
10.3. Terveysturvallisuuslain mukainen toiminta.....	30
11. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen.....	30
11.1. Asiakastyön kirjaaminen.....	30
11.2. Asiakastietojen käsittely	31
11.3. Tietosuoja ja tietoturva	31
12. Omavalvonnan seuranta ja raportointi	33

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottajan perustiedot

Yhtiön nimi	Esperi Koti Linnunpesä	Y-tunnus	2631378-5
-------------	------------------------	----------	-----------

Toimintayksikön perustiedot

Toimintayksikkö	OID-koodi	1.2.246.10.26313785.10.1
Esperi Koti Linnunpesä	Palveluntuottajan koodi (PALTU)	66744-1
Katuosoite	Postinumero	Postitoimipaikka
Linnunradankatu 21 C	11130	Riihimäki
Hyvinvointialueen nimi	Kanta-Hämeen hyvinvointialue	
Yksikön vastuuhenkilö	Niina Pajari	
Vastuuhenkilön puhelinnumero	050 5512701	
Vastuuhenkilön sähköpostiosoite	niina.pajari@esperi.fi	

Rekisteröidyt sosiaalihuollon palvelut

Palvelumuoto	Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan	Asiakaspaikkamäärä	Rekisteröintipäätöksen ajankohta
Yhteisöllinen asuminen	Päihdekuntoutujat	8	24.11.2017
Yhteisöllinen asuminen	Mielenterveyskuntoutujat	7	24.11.2017
Tukiasuminen	Päihdekuntoutujat	3	24.11.2017
Tukiasuminen	Mielenterveyskuntoutujat	3	24.11.2017

Palvelut, joita yksikössä hankitaan alihankintana: Palveluntuottaja

Puhtaanapitopalvelut	
Pyykkihuolto	
Kiinteistöhuolto	
Ateriapalvelut	Feelia Oy
Muut palvelut	Kespro Oy

1.1. Alihankintana ostettujen palveluiden laadun varmistaminen

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

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

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

2. Omavalvontasuunnitelma ja sen laatiminen

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

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

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

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

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

Päivitämme omavalvontasuunnitelmaa vähintään vuosittain tai kun toiminnassa tapahtuu muutoksia.

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

Yksikön vastuuhenkilö vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta.

Omavalvontaa ohjaavia dokumentteja ovat tämän suunnitelman lisäksi yksikön lääkehoitosuunnitelma, terveydensuojelulain mukainen omavalvontasuunnitelma, valmiussuunnitelma, ruokahuollon omavalvontasuunnitelma, siivoussuunnitelma,

hygieniasuunnitelma ja laiteturvallisuussuunnitelma. Näihin voidaan viitata tässä suunnitelmassa. Suunnitelmia säilytetään yksikössä.

3. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

3.1. Strategia



Esperillä on kolme strategista tavoitetta: **hyvä hoiva, hyvä työ ja hyvä talous**. Hyvä hoiva on peruslähtökohta kaikelle toiminnallemme. Haluamme tarjota korkealaatuista hoivaa, joka mahdollistaa asiakkaillemme aktiivisen ja onnellisen elämän. Tämän toteuttamiseksi tarvitsemme hyviä työntekijöitä, ja siksi työyhteisömme kehittäminen on yksi strategisista tavoitteistamme. Haluamme, että taloutemme on kunnossa, jotta voimme panostaa asiakastytyytyväisyyteen sekä liiketoimintamme ja työyhteisömme kehittämiseen visiomme ”Suomen onnellisimmat asukkaat” toteuttamiseksi.



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

Tässä työssä meitä ohjaavat Esperin neljä strategista prioriteettia:

”**Meillä on parhaimmat työkaverit**”. Se tarkoittaa, että kohtelemme toisiamme tasavertaisesti ja arvostavasti, tuemme toisiamme ja kannamme vastuuta. Koemme monimuotoisuuden voimavarana ja työyhteisöjä vahvistavana tekijänä. Haluamme, että työyhteisömme ovat paikkoja, joissa

viihdytään. Panostamme rekrytointiin, perehdyttämiseen, parhaiden käytäntöjen kehittämiseen sekä avoimeen ja osallistavaan keskustelukulttuuriin.

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

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

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

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

3.2. Mielenterveys- ja päihdepalvelujen toiminta-ajatus

Tarjoamme mielenterveys- ja päihdekuntoutujille asumispalvelua kodissa, jossa on tarjolla ammattitaitoista ohjausta ja tukea turvallisessa ympäristössä. Asumispalvelu järjestetään yksilöllisesti huomioimalla asiakkaan tarpeet ja tavoitteet, toimintakyky, voimavarat sekä yksikölinen elämäntilanne.

Toimintaamme ohjaa yhteinen toimintatapa, MIELI-toipumisorientaatio. MIELI-toipumisorientaation mukaisen toiminnan periaatteita ovat:

Mahdollistaminen

Ilo ja toivo

Elämän merkityksellisyys

Liittyminen yhteisöön

Identiteetti

Ydinajatus on, että asiakkaillamme on mahdollisuus ja oikeus vaikuttaa omaan elämäänsä niin paljon kuin mahdollista ja saada elää onnellista ja hyvää omannäköistä elämää omilla ehdoillaan. Asiakas määrittelee itse, mitä hyvä elämä, onnellisuus ja kuntoutuminen hänelle tarkoittavat. Palveluiden tavoitteena on edistää ja ylläpitää asiakkaan mahdollisimman itsenäistä selviytymistä arjessa ja tukea asiakasta saavuttamaan tavoitteitaan.

3.3. Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaamme ohjaavat arvot:

On ilo kohdata sinut.

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

Meillä tämä tarkoittaa , että kuuntelemme asiakasta ja keskustelemme hänen kanssaan. Olemme ihminen ihmiselle. Luomme yhdessä positiivista ilmapiiriä.

Rehtiys on vahvuutemme.

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

Meillä tämä tarkoittaa , että jokainen työntekijä arvostaa työtään ja kollegan työtä sekä työnantajaa. Kommunikoimme avoimesti tiiminä. Jokainen vastaa omasta työstään ja luottaa kollegan tekemään työhön.

Meissä on rohkeus uudistaa.

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

Meillä tämä tarkoittaa, että haluamme ylläpitää hyvää mainetta ja haluamme olla haluttu työpaikka. Uskallamme kehittää, tehdä päätöksiä ja kokeilla käytännössä. Kaikkien mielipiteitä ja ammattitaitoa kunnioitetaan.

4. Johtamisjärjestelmä

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

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

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

kehityskeskustelut henkilöstölleen. Lisäksi vastuuhenkilö huolehtii yksikköön sovittujen seurantapalaverien pitämisestä sekä niissä määriteltyjen tehtävien hoitamisesta.

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

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

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

4.1. Tiimipalaveri

Käymme säännöllisissä tiimipalavereissa läpi ajankohtaisia ja omavalvontaan liittyviä teemoja, kuten asukkaiden tilanteita, tulevia aktiviteetteja, turvallisuuteen ja laatuun liittyviä asioita sekä henkilöstöön liittyviä aiheita ja kehittämistoimenpiteiden seuranta. Tiimipalavereissa runkoina käytetään vakioagendaa. Palavereista kirjataan lyhyt muistio, joka viedään Domacaren keskusteluosioon. Henkilöille, jotka eivät pääse tiimipalaveriin, informoidaan jälkikäteen palaverissa sovitut asiat ja pyydetään lukukuittaamaan muistio DomaCaressa.

4.2. Viikkoraportti

Yksikkömme toimintaa ja tavoitteiden saavuttamista mitataan muun muassa hyvä elämä, hyvä hoiva, hyvä työ ja hyvä talous -mittareiden avulla. Vastuuhenkilön työtä ohjaavat muun muassa valitut mittarit. Viikkoraportilla seuraamme toimintakykyarviointien ja palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuutta, asiakasaktiviteettien määrää, poikkeamien käsittelyn ajantasaisuutta sekä asiakaspaikkamäärää. Kotimme viikkoraportit julkaistaan Esperin intranetissä viikoittain. Käsitlemme viikkoraportin tiimipalaverissa henkilöstön kanssa.

5. Riskien hallinta



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

5.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja työnjako

Poikkeama, riski, epäkohta, muu ilmoitusvelvollisuus	Tunnistaminen ja ilmoittaminen	Järjestelmä	Vastuu käsittelystä
Poikkeama (asiakasturvallisuus, työturvallisuus ja -suojelu, tietoturva ja -suoja, palo- ja toimitilaturvallisuus tai ympäristöturvallisuus)	Yksikön henkilöstö	Laatuportti	Yksikön vastuuhenkilö
Lääkinnällisten laitteiden vaaratilanneilmoitukset	Yksikön henkilöstö Yksikön vastuuhenkilö	Laatuportti ja Fimea	Fimea
Vakavat poikkeamat	Yksikön vastuuhenkilö	Laadun ja työsuojelun yhteinen toimintamalli	Toimintamallin mukaan
Toimintaympäristön riskit	Yksikön henkilöstö, Yksikön vastuuhenkilö		Yksikön vastuuhenkilö
Ilmoitus asiakasturvallisuutta oleellisesti vaarantavasta epäkohdasta, vaaratapahtumasta tai muusta lain vastaisesta toiminnasta	Henkilöstö, alihankkija	Laatuportti, asiakastietojärjestelmä	Yksikön vastuuhenkilö, palveluntuottaja, palvelunjärjestäjä
Työn vaarojen ja riskien arviointi (STM)	Yksikön henkilöstö	Laatuportti	Yksikön vastuuhenkilö
Väärinkäytökseen tai epäeettiseen toimintaan kohdistuvan epäilyn ilmoittaminen (Whistleblowing)	Yksikön työntekijät, asiakkaat ja sidosryhmät	Whistleblowing Centre	Esperin Whistleblow-tiimi, Aluepäällikkö, työsuojelupäällikkö
Selvityspyynnöt	Hyvinvointialue, AVI, Valvira	Laatuportti	Yksikön vastuuhenkilö
Tietosuojapoikkeamat	Henkilöstö	Laatuportti	Yksikön vastuuhenkilö, tietosuojaryhmä, tietosuojavastaava
Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit	Sisäinen auditoija, ulkoinen auditoija	Laatuportti, Qscala	Yksikön vastuuhenkilö

5.2. Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet

Kirjaamme kaikki havaitut poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet intranetin kautta Laatuportti-järjestelmään. Poikkeaman havainnut työntekijä kirjaa poikkeaman viipymättä tapahtuman jälkeen sekä raportoi suullisesti tapahtumasta. Asiakasturvallisuuteen liittyvä tapahtuma tulee kirjata myös asiakastietojärjestelmään asiakastietoihin. Poikkeama voi olla mikä tahansa tuotteisiin tai, toimintatapoihin, -järjestelmiin ja -ympäristöön liittyvä suunnitellusta tai sovitusta poikkeava tapahtuma, joka voi johtaa vaaratapahtumaan. Poikkeamat voivat liittyä esimerkiksi asiakasturvallisuuteen, työturvallisuuteen ja -suojaan, tietoturvaan ja -suojaan sekä palo-, toimitila tai ympäristöturvallisuuteen.

Välittömät korjaustoimenpiteet lisävahinkojen estämiseksi teemme viipymättä. Käsitlemme yksikkömme poikkeamat tiimipalaverissa yksikön vastuuhenkilön tai tiimivastaavan johdolla. Poikkeamat käsitellään mahdollisimman pian, mutta aina vähintään kahden kuukauden sisällä. Poikkeaman osalta käymme läpi, mitä tapahtui ja miksi. Poikkeamalla etsitään juurisyy ja sovitaan korjaavat toimenpiteet. Samalla sovimme tapahtuman kokonaisriskin perusteella, mitä korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä tapahtumaan liittyen tehdään. Käytämme poikkeamailmoituksia asiakasturvallisuuden ja toiminnan kehittämiseen yksikkö- ja konsernitason tasolla. Seuraamme poikkeamien ajantasaisuutta yksikön viikkoraportilla.

5.3. Vakavat poikkeamat

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

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

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

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

5.4. Toimintaympäristön riskikartoitus

Teemme vuosittain toimintaympäristön riskikartoituksen yhdessä yksikkömme henkilöstön kanssa. Ennakoivalla toiminnalla pyrimme ehkäisemään riskien toteutumista. Suunnittelemme

toimintaympäristön tunnistetuille riskeille toimenpiteet ja seuraamme niiden toteutumista yksikön vuosikellon mukaisesti.

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

Toimintaympäristön riskikartoitus on päivitetty: 30.9.2025

Työympäristömme asiakasturvallisuuden mahdolliset keskeiset riskit ja toimenpiteet niihin ovat:

Asiakkaiden kunnon huononeminen, toimenpide → päivittäisten aktiviteettien toteutuminen ja osallistaminen.

Asiakkaiden viihtyvyys, toimenpide → päivittäiset kiinnostavat ja tarkoituksenmukaiset aktiviteetit.

Turvata asiakkaan avunsaanti, toimenpide → tarvittaessa turvaranneke

Vaikuttavuuden seuranta toteutetaan toimintaympäristön riskit -lomakkeella yksikön vuosikellon mukaisesti.

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

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

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

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

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

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

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

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

5.6. Työn vaarojen ja riskien arviointi

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

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

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

Työn vaarojen ja riskien arviointi on tehty: 13.10.2025

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

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

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

5.8. Valmiussuunnitelma

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

Esperin valmiussuunnitelma on päivitetty 3.7.2025.

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

Meidän printatut toimintokorttimme löytyvät toimistokerroksen lääkehuoneesta.

Yksikön toimintokortit on päivitetty: 3.4.2025

5.9. Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit

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

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

Yksikköön tehdään ulkoinen tai sisäinen auditointi vähintään kolmen vuoden välein.

Sisäinen auditointi on tehty: 14.4.2025

Ulkoinen auditointi on tehty: 4.10.2022

6. Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

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

6.1. Toimintakyvyn ja avuntarpeen arviointi

Hyvinvointialueen vastuuhenkilö kartoittaa asiakkaan palvelutarpeen.

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

Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan mm. toimintakykymittarin avulla ja tietoa hyödynnetään asiakaskohtaisen palvelun toteuttamissuunnitelman teossa. Arviointi kattaa mm. fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja kognitiivisen toimintakyvyn. Kysymykset koskevat muun muassa arjen sujumista, liikkumista ja ymmärretyksi tulemistä. Arvioinnin tekee toimintakykymittarin

käyttökoulutuksen saanut ammattilainen. Lisäksi tuemme asiakasta osallistumaan itsearviointin laatimiseen.

Ensimmäinen toimintakykyarvio tehdään kuukauden (1 kk) sisällä asiakkaan muutosta. Seuranta-arviointi tehdään vähintään kuuden kuukauden välein tai asiakkaan voinnin oleellisesti muuttuessa. Toimintakyvyn arviointiin voi liittyä myös erilaisia sopimusvaateita, esimerkiksi arvionti kolmen kuukauden välein. Asiakas osallistuu toimintakykynsä ja voimavarojensa mukaisesti oman toimintakykynsä arviointiin. Nimetty ohjaaja vastaa toimintakykyarviointin laatimisesta. Arviointien ajantasaisuutta seurataan viikoittain viikkoraportilla.

Yksikössämme on käytössä RAI –toimintakykymittari.

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

6.2. Palvelun toteuttamissuunnitelma

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

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

Varmistamme asiakkaan osallisuuden toteuttamissuunnitelman teossa käyttäen seuraavia tapoja: [Lisää]

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

Asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan asiakkaan itsenäistä suoriutumista sekä tuen ja avun tarve. Toteuttamissuunnitelmaan kuvataan:

- asiakkaan osallisuus
- asiakkaan mieltymykset ja asiat, joista hän ei pidä
- asiakkaan toiveet asumiseen ja vapaa-aikaan liittyen
- vuorovaikutus
- toimenpiteet asiakkaan itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi ja edistämiseksi ja itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi
- voimavarat, vahvuudet, merkitykselliset asiat elämässä
- arjen toiminnot, edunvalvonta
- palvelun kannalta tärkeät terveyteen liittyvät asiat

- sosiaaliset suhteet
- tavoitteet seuraavalle kuudelle kuukaudelle sekä edellisten tavoitteiden arviointi

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

6.3. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Tuemme, vahvistamme ja ylläpidämme asiakkaidemme itsemääräämisoikeutta seuraavilla toimintatavoilla:

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

Toimimme MIELI-toipumisorientaation mukaisesti ja se näkyy toiminnassamme seuraavissa asioissa: Toipumisorientaatio meillä Linnunpesässä tarkoittaa luottamista ihmisen omiin voimavaroihin ja osallisuuteen edistämällä toiveikkuutta, merkityksellisyyden kokemista ja positiivista mielenterveyttä. Kohtaamme ihmisen ihmisenä. Kannustamme päätöksentekoon ja itsensä toteuttamiseen.

Kaikki ohjaajamme perehdytetään asiakkaiden itsemääräämisoikeutta tukeviin työmenetelmiin.

6.4. Osallisuus

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

6.4.1. Asukaskokoukset

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

Järjestämme asukaskokouksia seuraavalla tavalla: : kerran viikossa, maanantaisin.

6.4.2. Läheisten illat

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

Järjestämme tapaamisia tilanteen mukaan toukokuussa ja joulukuussa.

6.4.3. Laatufoorumi

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

6.5. Palautteet

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

6.5.1. Palautekanavamme ovat:

Asiakastyytyväisyyskysely

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

Viimeisimmän asiakastyytyväisyyskyselyn tulos ja vastaajamäärä: NPS 90, ka. 4.8 ja 10 vastaajaa.

Läheistyytyväisyyskysely

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

Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn tulos ja vastaajamäärä: NPS 50, 2 vastaajaa.

Kirjallinen ja suullinen palaute

Kirjaamme asukaskokouksissa tai läheisten illoissa saadun palautteen tiimipalaverien muistioihin. Muilla tavoin saapuneet palautteet kirjaamme Laatuportti-järjestelmään. Palautteen voi antaa omalla

nimellään tai nimettömänä. Käsitlemme palautteet työntekijöiden kanssa tiimipalaverissa, joista teemme muistion. Sovimme korjaavista ja ennaltaehkäisevistä toimenpiteistä, jotka kirjataan sähköiseen Laatuportti-järjestelmään. Yksikön vastuuhenkilö seuraa toimenpiteiden toteutumista.

Hyvinvointialueen palaute

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

Muistutukset

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

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

Muistutusten vastaanottaja	Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot ja palvelut:	Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot ja palvelut
kirjaamo@espero.fi Niina Pajari niina.pajari@espero.fi Oma Häme kirjaamo@omahame.fi	Sosiaalivastaava Satu Loippo p. 036293210 satu.loippo@omahame.fi Potilasasiavastaavat Tiina Ketola-Mäcklin tiina.ketola-macklin@omahame.fi Kirsi Vilpa kirsi.vilpa@omahame.fi p. 036293204	Valtakunnallisen kuluttajaneuvonnan puhelinnumero on 029 505 3050. Kuluttajaneuvonnan verkkosivuilta löytyy myös sähköinen asiointilomake: https://www.kkv.fi/kuluttajaasiat/kuluttajaneuvonta/

7. Palvelun sisällön omavalvonta

7.1. Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva aktiivinen arki

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

asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Seuraamme viikottasolla aktiviteettien toteutumista. Asiakkaat ulkoilevat toiveidensa ja tarpeidensa mukaisesti.

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

Yksikössämme vierailee säännöllisesti: Kaverikoiria sekä ajoittain eri teemoilla esiintyjä.

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

Suunnitelma on nähtävissä: yksikön ilmoitustaululla sekä Linnunpesän kotisivuilla.

Yksikkömme aktiivista arkea voi seurata: instagramissa @linnunpesa ja kotisivuillamme <https://espero.fi/mielenterveyskuntoutujien-palvelut/riihimaki/esperi-hoitokoti-linnunpesa-riihimaki/>

7.2. Terveysten- ja sairaanhoito

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

Raportoimme havainnoista asiakasta hoitavalle lääkärille. Kerran vuodessa hoitava lääkäri tekee asiakkaille vuosikontrollin, ja asiakkaalta otetaan mm. sovitut laboratoriotestit ja tarkistetaan asiakkaan lääkitys.

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

Asiakkaiden tarvitsema terveyden- ja sairaudenhoito on järjestetty kodissamme Kanta-Hämeen hyvinvointialueen Riihimäen terveyskeskuksessa. Akuuteissa tilanteissa meillä on käytössä myös Gerbiili-palvelu, joka tekee hoidontarpeenarvion joko puhelimitse tai paikanpäällä.

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

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

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

Terveydenhuollon käynneistä aiheutuvat kustannukset asiakas maksaa itse.

Tuemme ja ohjaamme asiakkaitamme erilaisten riippuvuuksien hoidossa. Jos asiakkaallamme on tarvetta erilaisille seurannoille tai seuloille päihderiippuvuuksiin liittyen, teemme yhteistyötä asiakkaan verkostojen kanssa. Yksikössä emme tee asiakkaillemme testejä (alkoholia veressä, huumeeseula) riippuvuuksien seurantana. Turvallisen lääkehoidon toteuttamiseksi teemme silmämääräisiä havaintoja ja pyrimme keskustelemalla selvittämään, onko asiakas käyttänyt päihteitä. Halutessaan asiakkaalla on mahdollisuus puhalttaa alkometriin. Jos asiakas on arviomme mukaan päihtynyt, keskustelemme lääkärin kanssa lääkehoidon toteuttamisesta. Keskustelun ja johtopäätökset kirjaamme asiakkaan päivittäisiin kirjauksiin asiakastietojärjestelmässä.

Yksikön vastuuhenkilö vastaa yksikön toiminnan kokonaisuudesta.

7.3. Lääkehoito

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

Lääkehoitosuunnitelmastamme löytyy lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaavan henkilön, tehtävänimike ja yhteystiedot sekä lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palveluyksikössä vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot.

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 20.8.2025

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

Lääkehoitosuunnitelma ohjaa yksikköemme arjen lääkehoidon toteuttamista. Se on henkilöstön saatavilla intranetin yksikköemme työtilassa ja tulosteena lääkehuoneessa. Yksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaava sairaanhoitaja seuraa lääkehoitosuunnitelman toteutumista kodin arjessa.

Lääkäri vastaa asiakkaan lääketieteellisestä hoidosta, esimerkiksi lääkemääräyksistä.

Yksikön lääkehoitoon liittyvät erityispiirteet: Asiakkaalla voi olla valmiiksi jaettu dosetti hallussa, mikäli on kykeneväinen itse ottamaan lääkkeitä ajantasaisesti. Dosetin hallussapito sovitaan asiakkaan kanssa erikseen ja lääkehoidon toteutumista seurataan tiiviisti yhteistyössä asiakkaan kanssa. Lääkkeitä annetaan myös valvotusti, jotta lääkehoito toteutuisi tarkoituksen mukaisesti.

7.4. Ravitsemus



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

Yhteiset ateriamme ovat:

Aamupala	klo: 07:00-8:00 arkisin, 07:15 alkaen viikonloppuisin
Lounas	klo: 11:00-11:45
Iltapäiväkahvi	klo: 14:30-15:00
Päivällinen	klo: 16:00-16:45
Iltapala	klo: 19:00-20:00
Yöpala	Yöpalan saa tarvittaessa iltapalalta mukaan

Lisäksi tarjoamme asiakkaille yö- ja välipalaa yksilölliset tarpeet huomioiden.

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

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

Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty: 27.6.2025

7.5. Suun terveys

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

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

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

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

7.6. Hygieniakäytännöt

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

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

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

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

7.7. Puhtaanapito

Puhtaanapito sisältää siivouksen ja pyykkihuollon.

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

Puhtaanapidon ohjeistukset ovat osa työntekijöiden perehdytystä.

Siivous on järjestetty seuraavasti: Esperin Koti Linnunpesässä arkisin puhtaanapidosta vastaa tukityöntekijä. Tukityöntekijä kantaa vastuun yhteisten tilojen siisteydestä arkipäivisin. Asiakas osallistuu huoneensa kunnossapitoon kykyjensä mukaan. Osa asiakkaista kykenee siivoamaan oman asuntonsa lähes itsenäisesti. Omaohjaajat seuraavat asiakkaidensa huoneiden siisteyttä ja tarvittaessa ohjaavat asiakasta siivouksessa.

Pyykkihuolto on järjestetty seuraavasti: Pyykkihuollossa ohjaajat auttavat asiakasta. Asiakas osallistuu pyykkihuoltoon kykyjensä mukaan.

7.8. Monialainen yhteistyö

Palvelutarpeen arvioimiseksi, asiakkaan palvelun toteuttamiseksi ja kuntoutumisen tukemiseksi teemme monialaista yhteistyötä asiakkaan tarpeiden mukaan. Ohjaamme ja avustamme asiakkaita

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

Teemme yhteistyötä seuraavien tahojen kanssa: Teemme yhteistyötä seuraavien tahojen kanssa, Edunvalvonta: Keski-Uusimaa PL 81, 05801 Hyvinkää ja Kanta-Häme PL 800, 13201 Hämeenlinna, Hyvinvointialueiden sosiaalityö ja palveluohjaus, Kanta-Hämeen hyvinvointialue p. 040 6288 690, Keravan ja Vantaan hyvinvointialue p. 09 4191 91 (vaihde), Keski-Uudenmaan hyvinvointialue p.0192260404 (vaihde). Kanta-Hämeen keskussairaala p. 03 6291(vaihde), Riihimäen Terveyskeskus Tiimi 2, p.0197585813. Hyria p.019 778 3000 (vaihde), Laurea p. 09 88687700 (vaihde).

Yhteistyö ja tiedonkulku järjestyy pääasiassa puhelinkeskusteluihin, asiakasneuvotteluissa sekä suojatulla sähköpostilla.

8. Asiakasturvallisuus

“Emme tingi turvallisuudesta.”

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

8.1. Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys

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

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

Pelastussuunnitelma on päivitetty: 2.10.2025

Poistumisharjoitus on tehty: 29.11.2024

Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty: 16.9.2025

Palotarkastus on toteutunut: 12.9.2019

8.2. Turvallisuuskoulutukset

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

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

Turvallisuuskävely on pidetty: 30.5.2025

Alkusammutusharjoitus on järjestetty: 21.4.2022

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

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

8.3. Lääkinnälliset laitteet ja tarvikkeet

Yksikköömme on laadittu laiteturvallisuussuunnitelma. Laiteturvallisuussuunnitelmamme on laadittu Lääkinnällisten laitteiden turvallinen käyttö –oppaan laiteturvallisuussuunnitelman mukaisesti. Oppaan ovat laatineet laiteturvallisuusverkostossa toimivat asiantuntijat. Laiteturvallisuussuunnitelma kattaa lääkinällisten laitteiden koko elinkaarihallinnan. Elinkaarihallintaan kuuluvat hankinnat, käyttöönottotarkastukset, perehdytys, tarkastukset ja huollot, vika- ja vaaratilanneilmoitukset sekä laitteiden poistot.

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

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

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

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

9. Henkilöstö

9.1. Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys



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

Yksikön vastuuhenkilö on koulutukseltaan: sairaanhoitaja amk

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

Henkilöstömäärä suhteutetaan aina asiakasmäärään ja heidän toimintakykyynsä.

Yksikköemme henkilöstörakenne ja määrä:

sairaanhoitaja	1	hoitoapulainen	0
lähihoitaja	3	virikeohjaaja	0
hoiva-avustaja	0	fysioterapeutti	0
kodinhoitaja	1	tukityöntekijä	1

Lisäksi yksikössämme voi olla opiskelijoita työssäoppimisjaksolla.

Huolehdimme kaikissa tilanteissa, että yksikössämme on riittävästi henkilöstöä.

9.2. Sijaisten käytön periaatteet ja opiskelijat

Sijaisia käytetään ennakkoon tiedossa oleviin ja äkillisiin poissaoloihin.

Avoimeksi jääneet vuorot tarjotaan ensisijaisesti lisätyönä omille osa-aikaisille työntekijöille täyttäen lisätyön tarjoamisvelvoitteen. Tämän jälkeen vuoroja tarjotaan keikkatyöntekijöille. Esperillä on käytössä sijaishallintaan Temploer-sijaishallintajärjestelmä. Meillä avoimia vuoroja tarjotaan seuraavalla tavalla: Lisätyötarpeen syntyessä noudatamme työsopimuslain säännöksiä ja

tarjoamme lisätyötä jo työsuhteessa oleville yksikön työntekijöille. Keikkalaisia käytämme vain satunnaisiin lyhytaikaisiin sijaisuuksiin. Rekrytoinnissa noudatamme tietosuoja-asetusta, työelämän tietosuojalakia sekä muuta soveltuvaa lainsäädäntöä. Rekrytoinnissa painotamme työntekijän aiempaa työkokemusta ja soveltuvuutta. Katsomme eduksi mahdolliset alan lisäkoulutukset. Toteutamme työhaastattelut etähaastatteluna tai paikan päällä yksikössä. Käytämme 6 kk koeaikaa.

Näin varmistamme vuorojen tarjoamisen oikeassa järjestyksessä.

Yksikössä on sovittu käytännöt sen varalle, ettei vastuuhenkilö ole paikalla sijaistarpeen yllättäessä. Nämä käytännöt ovat: Vuorossa oleva, ilmoituksen vastaanottava ohjaaja kontakti tuntityöntekijät, pystyvätkö he tekemään ko. vuoron, jos ei, niin kysytään keikkalaisilta. Viimeisimmäksi kysytään muut kk-palkkaiset työntekijät.

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

Opiskelijoiden pätevyys sosiaali- ja terveydenhuollon tilapäisissä tehtävissä toimimiseen on määriteltä konsernin sisäisessä tehtäväpätevyystaulukossa. Esihenkilön tehtävä on varmistaa opintosuoritusotteen avulla opintojen riittävä määrä ja opiskelijan osaaminen. Esihenkilön tehtävä on seurata työsuhteessa olevan opiskelijan opintojen etenemistä.

Opiskelijoiden perehdyttämisessä käytämme opiskelijan perehdytyskorttia, johon dokumentoidaan opiskelijan perehdytys työsuhteen alussa. Jos opiskelija tulee työskentelemään työsuhteessa, hänet perehdytetään työntekijän perehdytyskorttia käyttäen.

Toimintayksikkö nimeää kirjallisesti ohjaajan sosiaali- ja terveydenhuollon opiskelijalle, joka a) suorittaa opintojaan oppisopimuksella, b) on harjoittelussa, c) työskentelee tilapäisesti. Olemme määritelleet erillisessä ohjeistuksessa, kuka voi toimia työpaikkaohjaajana sekä hänen tehtävänsä erillisessä ohjeistuksessa. Kodin vastuuhenkilö seuraa oppisopimusopiskelijoiden opintojen etenemistä.

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

9.3. Henkilöstön rekrytointi

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

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

Uusia työpaikkoja tarjoamme ensisijaisesti yksikön omille osa-aikaisille työntekijöille, minkä jälkeen avaamme ne julkiseen hakuun. Rekrytointi-ilmoitukset julkaisemme Työmarkkinatori-, Duunitori.fi- ja Jobly.fi-sivustoilla sekä Esperin intranetissä ja urasivuilla. Lisäksi voimme käyttää työpaikkailmoituksen mainontaan sosiaalista mediaa.

Työntekijöiden kelpoisuuden varmistamme Valviran Terhikistä/Suosikista. Vähintään tyydyttävällä tasolla oleva suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito varmistetaan jo hakemuksesta,

ensimmäisessä puhelinkeskustelussa ja haastattelussa. Työntekijät toimittavat alkuperäiset tutkinto- ja opintotodistukset nähtäviksi esihenkilölle ennen työsuhteen alkamista. Vastuuhenkilö tallentaa todistukset Mepco-henkilötietojärjestelmään. Uusilta työntekijöiltä tarkastetaan rikosrekisteriote valvontalain mukaisesti. Lisäksi edellytämme työntekijältä tartuntatautilain mukaista rokotussuojaa.

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

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

9.4. Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

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

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

Yksikön vastuuhenkilö kartoittaa työntekijöiden koulutustarpeita esimerkiksi työntekijöiden kanssa käytyjen kehityskeskustelujen pohjalta ja asiakastarpeiden perusteella. Työntekijöiden käytyt koulutukset kirjataan Mepco-henkilötietojärjestelmään. Esperissä on konsernitasoinen koulutussuunnitelma, joka on julkaistu Esperin intranetissä.

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

Lakisääteiset ja muut Esperin määritellyt henkilöstön pakolliset koulutukset:

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

Vastuuhenkilön tulee suorittaa edellä mainittujen lisäksi seuraavat koulutukset:

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

9.5. Työhyvinvointi ja työsuojelu

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

Henkilöstötyytyväisyys. Mittaamme henkilöstömme tyytyväisyyttä säännöllisesti. Alkuvuodesta toteutamme laajan kyselyn ja syksyllä Pulssi-kyselyn, joiden tulokset käydään läpi yhdessä tiimien kanssa.

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

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

Varhainen välittäminen ja työkyvyn tuki. Työkykyjohtamisen tavoitteena on tukea ja ylläpitää jokaisen esperiläisen hyvää työkykyä ja näin mahdollistaa pitkät työurat. Tavoitteenamme on myös ennaltaehkäistä sairauslomaa ja ennenaikaisia eläköitymisiä puuttamalla työkykyriskeihin varhaisessa vaiheessa. Tähän tähtääme varhaisen välittämisen toimintamallilla, joka sisältää työntekijän huolien puheeksioton sekä poissaolojen seurannan ja työhönpaluukeskustelun pitkän poissaolon jälkeen. Pidämme myös säännöllisesti yhteyttä pitkäaikaisesti poissaoleviin työntekijöihin, jotta yhteys työpaikkaan säilyy. Työkyvyn tuessa teemme tarvittaessa yhteistyötä työterveyshuollon kanssa.

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

10. Toimitilat ja teknologiset ratkaisut

10.1. Toimitilat



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

Kuvaus asiakkaan omassa käytössä olevasta tilasta:

Asiakkaan asunto, 1h+kk sekä wc+suihku



Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista:

Yhteinen olohuone



Kuvaus piha-alueesta:

Terassi



Asiakkaiden turvallisuuden ja yksityisyyden takaamiseksi ulko-ovet ovat lukittuina.

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

10.2. Teknologiset ratkaisut

Yksikössämme on käytössä seuraavia teknologisia ratkaisuja turvallisuuden lisäämiseksi:

Hoitajakutsu (ranneke) ohjaaja voi hälyttää apua, mikäli tulee avuntarve työvuoron aikana. Osalla asiakkaista voi olla turvapuhelin (ranneke). Kaikilla asiakkailla on henkilökohtainen puhelin, jolla voi tarvittaessa hälyttää apua.

Perehdytämme työntekijän yksikön turva- ja kutsulaitteiden käyttöön.

Yksikön vastuuhenkilö vastaa yksikön turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta.

Laitetoimittaja ja yhteystiedot:

Securitas (hoitajahälytin) p.0204914169, Konepajankatu 6, 11710 Riihimäki ,
AddSecure (turvapuhelin) p.0102877700, Hiomotie 32, 5.krs. 00380 Helsinki, Lukkahuolto Oy p. 019 722020, Valtakatu 4, 11130 Riihimäki

Varmistamme turva- ja kutsulaitteiden toimivuuden seuraavilla tavoilla:

Hälyttimen testaus on kerran kuukaudessa molemmissa järjestelmissä. Testihälytyksen tekeminen on kalenteroitu DomaCare- kalenteriin ja varmistetaan kalenterikuittauksella.

10.3. Terveydensuojelulain mukainen toiminta

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

Yksikköömme on laadittu terveydensuojelulain mukainen omavalvontasuunnitelma: 31.10.2025

11. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

11.1. Asiakastyön kirjaaminen

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

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

Käytössämme oleva asiakastietojärjestelmä: DomaCare 2.0

Käytössämme oleva hyvinvointialueen potilastietojärjestelmä: Ei aktiivisessa käytössä. Influenssarokotteet merkitään Oma Hämeen LifeCare järjestelmään kerran vuodessa.

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

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

11.2. Asiakastietojen käsittely

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

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

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

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

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

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

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

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

11.3. Tietosuoja ja tietoturva

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

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

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

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

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

Esperin tietoturvasuunnitelma on päivitetty 8.8.2025. Se ei ole julkinen.

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Sähköposti: tietosuoja@esperi.fi

12. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

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

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

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

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yksikön vastuuhenkilö.

Paikka ja päiväys: **Riihimäki 31.10.2025**

Allekirjoitus:

Niina Pajari

Liite kohta 12

	Kehittämistarve	Toimenpiteet	Q1	Q2	Q3	Q4	Vastuhenkilö
Asiakas-tyytyväisyys	Mielekkään tekemisen lisääminen ja merkityksellisen asioiden löytäminen omassa elämässä	Asiakkaat enemmän mukaan ryhmien suunnitteluun, samoin juhlapyhien suunnitteluun sekä osallistetaan toteuttamiseen.	[Lisää]	[Lisää]	[Lisää]	[Lisää]	Ohjaajat
Henkilöstö-tyytyväisyys	Töiden tasapuolinen jakaantuminen	Käydään läpi työkuvia ja työpäivän sisältöä erikseen tiimissä ja työnohjauksessa	[Lisää]	[Lisää]	[Lisää]	[Lisää]	Ypä ja ohjaajat
Vakavat asiakas-turvallisuus-poikkeamat per 1000 hoitopäivää	Ei ole ollut vakavia poikkeamia	Huolehditaan työturvallisuudesta ja lääketurvallisuudesta	[Lisää]	[Lisää]	[Lisää]	[Lisää]	Ypä ja ohjaajat
Omaohjaajan toteutuminen (mt + vp)	50-80% tällä hetkellä. Tavoite 100 % eli kerran viikossa	Seurataan viikottaisella kirjanpidolla aikojen toteutumisen ja kirjaaminen	[Lisää]	[Lisää]	[Lisää]	[Lisää]	Omaohjaajat

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti Signom -allekirjoituspalvelulla.

Päiväys: 31. lokakuuta 2025, 12:43:21

Esperi

Niina Pajari

Niina Pajari

Yksikönpäällikkö

Tunnistus:

31. lokakuuta 2025, 12:42:13

Esperi tunnistus

Lisätiedot:

Yksikkö: Linnunpesä

Kustannuspaikka: 470