Omavalvontaohjelma (OVO)

Johtoryhmälle 19.12.2022, päivitys 9/2023,12/2023, 2/2024, 3/2024 ,4/2024
Jory versio 3.0 8/2025
Laatijat: Laatu, palveluasiantuntijat, viestintäpäällikkö, työsuhdepäällikkö, ICT-päällikkö

Sisällys

Omavalvontaohjelma (OVO) 1
Johdanto 3
Muu lainsäädäntö ja säädökset 4
Esperi lyhyesti 5
Omavalvonnan tavoitteet ja perusteet 5
Omavalvonnan tavoitteena on 5
Omavalvontaohjelma 5
Lainsäädäntö 6
Esperin strategian ja OVO-suhde 6
Palvelulupauksemme 7
Omavalvonnan järjestäminen ja toteuttaminen 9
Johtamisjärjestelmä 9
Laatufunktio 9
Yksikkötaso 10
Riskienhallinta 11
Riskienarviointi ja -hallinta 11
Seuranta ja mittaaminen 20
Selvityspyynnöt ja tarkastuskertomukset 20
Auditoinnit 20
Kohdennetut tukikäynnit 21
Sisäiset auditoijat 21
Ulkoiset auditoijat 21
KPI 21
Poikkeaman raportointi 21
Kehitysehdotukset ja jatkuva parantaminen ovat osa omavalvontaa 22
Vakavat poikkeamat 22
Turvallinen koti –mittaristo 23
Henkilöstö- ja asiakastyytyväisyyskyselyt 23
Kehittäminen 23
Erilliset kehityshankkeet 23
Julkaisu 24

Johdanto

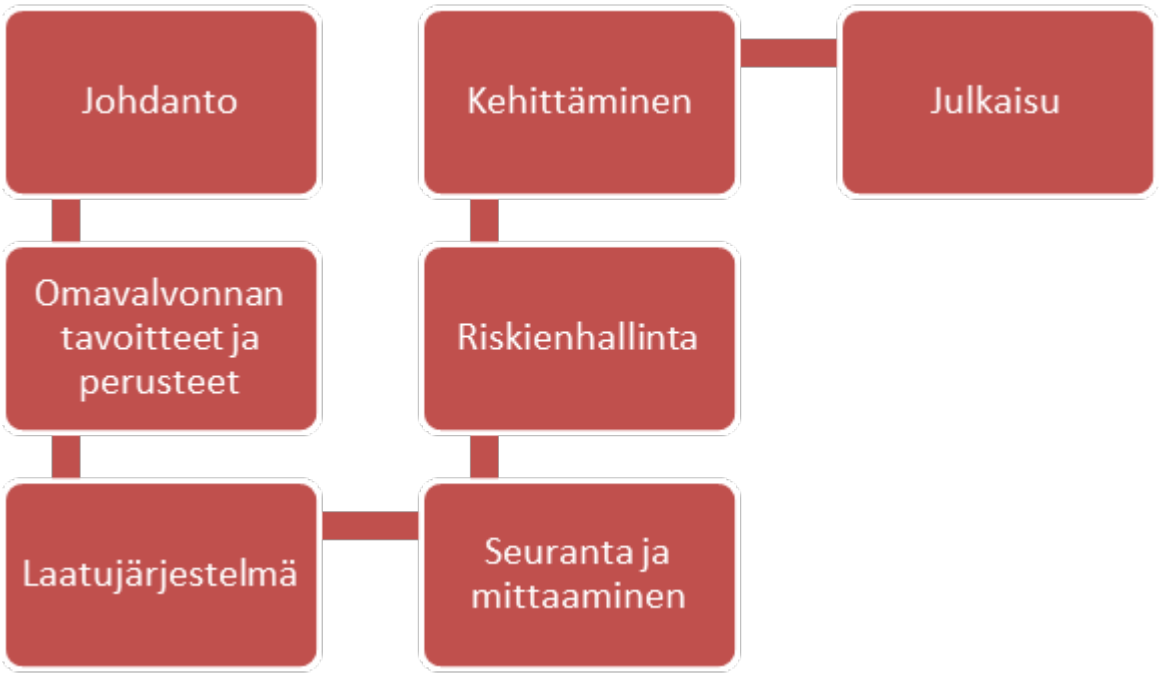
Tämä omavalvontaohjelma perustuu valvontalain edellyttämään omavalvontaohjelman velvoitteisiin, joissa jokaisen palveluntuottajan on tehtävä oma kaksivuotinen omavalvontaohjelmansa. Tämä pohja on syntynyt asiakas- ja potilasturvallisuusverkoston ja hyvinvointialueiden verkostossa olleiden ohjelmarunkojen pohjalta Esperi-konsernin omavalvontaohjelmaksi 2025–2026.

Omavalvontaohjelmassa on määriteltävä, miten seuraavat asiat kokonaisuutena järjestetään ja miten niiden toteutuminen varmistetaan:

- tehtävien lainmukainen hoitaminen
- tehtyjen sopimusten noudattaminen
- palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus
- havaittujen puutteiden korjaaminen
- seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen.

Sote-järjestämislaki (612/2021) 6 luku: 40§
https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210612#Pidm45949344842720

Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.



Kaavio 1: Esperin omavalvontaohjelma

Muu lainsäädäntö ja säädökset

Asumispalveluita koskevat säädökset. Asumispalvelujen tulee täyttää lakien ja viranomaismääräysten asettamat vaatimukset, joihin palveluntuottajien on velvollisuus perehtyä.

Lait ja säädökset

- Perustuslaki 11.6.1999/731 - Hallintolaki 6.6.2003/434
- *Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301*
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3.4.1987/380, Asetus 18.9.1987/759
- *Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812*
- Vammaisten henkilöiden oikeuksista tehty YK:n yleissopimus 27/2016
- Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 20.3.2015/254
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 3.8.1992/734
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 30.3.2009/298
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 28.6.1994/559 ja asetus 28.6.1994/564
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 26.6.2015/817
- *Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 22.7.2011/922*
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus yksityisistä sosiaalipalveluista 28.9.2011/1053
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasasiakirjojen sähköisestä käsittelystä 27.8.2021/784 10.2
- Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987
- *Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012*
- *Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023*
- **Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021 (UUSI)**
- ***Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023 (UUSI)***
- Terveydensuojelulaki (763/1994)

Tietosuoja

- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992 (velvoittaa laatimaan potilasasiakirjat ja merkitsemään asiakirjoihin hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset tiedot)
- Laki yksityisestä terveydenhuollosta 152/1990
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 94/2022 (perusteet ylläpitää potilasrekisteriä ja kerätä sekä käsitellä henkilötietoja).
- GDPR 6 artikla
- GDPR 9 artikla, EU yleisen tietosuoja-asetuksen mukaiset perusteet sille, miksi asiakkaiden henkilötietoja käsitellään (lakisääteinen velvollisuus ja/tai asiakkaan suostumus)
- **Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021 (UUSI)**
- **Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023 (UUSI)**
- Tietosuojalaki (1050/2018)

Ohjeet ja laatusuositukset

- Apuvälinepalveluiden laatusuositus (STM oppaita 2003:7)
- Suomalaiset ravitsemussuositukset (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2019)
- Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa STM (2021)
  - Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023: Tavoitteena ikäystävällinen Suomi
- Ammatinharjoittaminen/laakehoito/laakehoidon_toteuttaminen 17.5.2019

- Lääkehoidon toteuttaminen sosiaalihuollon ympärivuorokautisissa toimintayksiköissä (Valviran ohje 7/2013, päivitetty 8.9.2016)
- Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta 1/2024.
- Yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhuspalvelujen omavalvontasuunnitelman sisältöä, laatimista ja seurantaa koskeva määräys (Valvira 1/2014)
- Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen (THL 54/2011) - Asumisen tekoja - Laatukriteerit asumisen arviointiin ja kehittämiseen (KVANK 14.12.2018)

Esperi lyhyesti

Nykymuotoinen Esperi sai alkunsa vuonna 2001, kun Suomen Punainen Risti yhtiöitti liiketoimintansa Esperiin 2001. Asumispalvelutoiminta käynnistyi vuonna 2002. Erityisesti yksityisasiakkaille suunnattuja asumispalveluja on tarjottu Saga Care Finland Oy:n brändillä vuodesta 2013 alkaen. Esperin toiminnan kehittämiseen on painostettu voimakkaasti 2000-luvun aikana ja kaikki toimialat ovat sertifioituja ISO 9001-standardin mukaisesti.

Nykyisin Esperi Care on valtakunnallinen hoiva-alan konserni, joka tarjoaa asumispalveluita ikääntyneille, vammaisille sekä mielenterveys- ja päihdekuntoutujille. Olemme kumppani kaikille hyvinvointialueille.

Liiketoiminta-alueemme ovat:

- Ikäihmisten palvelut
- Mielenterveyspalvelut
- Vammaispalvelut
- Saga-palvelutalot.

Omavalvonnan tavoitteet ja perusteet

Omavalvonnan tavoitteena on

1) Tuoda näkyväksi Esperi-konsernin strategian pohjalta laadittu laatujärjestelmä, tapa seurata, mitata, korjata ja kehittää omaa toimintaa sekä esitellä julkaisukanavat.
2) Kertoa vuosien 2025–2026 tärkeimmät kehityskohteet.

Omavalvontaohjelma

Omavalvontaohjelmamme (OVO) on kiinteä osa laatujärjestelmäämme. Tärkein viestintä- ja julkaisukanavamme henkilöstölle on intranettimme, josta löytyvät keskeiset turvallisuuteen liittyvät prosessit ja ohjeet.

Toimintaamme ohjaavat periaatteet koskevat koko henkilöstöä ja johtoa. Esperi on sitoutunut näihin toimintaperiaatteisiin ja edellytämme, että periaatteita noudatetaan ja niiden toteutumista edistetään kaikilla tasoilla. Esihenkilöt vastaavat siitä, että henkilöstö tuntee ja ymmärtää periaatteiden sisällön ja vaatimukset. Periaatteiden läpikäynti kuuluu henkilöstön työhöntuloperehdytykseen.

Omavalvonnassa käytetään ennakoivaa työotetta. Mittaamme toimintaa kehittämällämme Turvallinen koti -mittarilla sekä kotiemme käytössä olevalla viikkoseurannan mittarilla. Teemme vuosittain laadun toimesta vuosikyselyn kotiemme vastuuhenkilöille itsearvioinnin tueksi sekä koko organisaation läpäisevän riskien sekä toimenpiteiden vaikuttavuuden arvioinnin. Poikkeama-/ongelmatilanteissa yksikön tueksi voidaan tehdä kohdennettuja tukikäyntejä kaikista tukifunktioista. Lisäksi varsinaisten auditointien/selvitysten jälkeen tehdään korjaavaa, reaktiivista työtä.

Tämä laatufunktion koordinoima Esperin omavalvontaohjelma on hyväksytty Esperin johtoryhmässä 19.12.2022 ja sen päivitykset tarkistetaan johdon katselmuksessa vuosittain.

Lainsäädäntö

Hyvinvointialuetta ohjaa **Järjestämislaki** (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021), jonka mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on toiminnassaan varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen. Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on toimintansa omavalvonnassaan varmistettava palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. Tehtävien ja palvelujen omavalvonta on toteutettava osana niiden järjestämistä ja tuottamista.

Toteutamme omavalvontaohjelmaa valvontalain mukaisesti. Omavalvontaohjelmamme nojaa Esperin strategiaan ja asiakas- ja potilasturvallisuuden edistämiseen kansallisen ohjeistuksen mukaisesti.

Omavalvontasuunnitelmat laaditaan jokaisessa kodissamme erikseen ja ne ovat esillä sekä yksiköiden omilla www-sivuilla että yksiköissä ilmoitustauluilla tai muussa sovitussa paikassa.

Omavalvontaohjelmaa ja sen toteutumista seurataan kuukausittain liiketoiminnoissa ja johtoryhmässä ja havainnot raportoidaan 4 kk välein www-sivuillamme /tietoa meistä/laatu/omavalvonta.

Hyvinvointialueet järjestämisvastuunsa nojalla ohjaavat ja valvovat meitä ja alihankkijoitamme jatkuvasti palveluja tuotettaessa. Mikäli toiminnassa ilmenee mahdollisia epäkohtia tai puutteita, hyvinvointialueen on ohjattava yksityistä palveluntuottajaa tai tarvittaessa pyydettävä yksityiseltä palveluntuottajalta ja tämän alihankkijalta asiasta selvitystä asettamassaan riittävässä määräajassa. Epäkohtien tai puutteiden ilmettyä hyvinvointialueen on vaadittava niiden korjaamista asettamassaan riittävässä määräajassa. Jos on kyse asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista tai puutteista, hyvinvointialueen on vaadittava niiden välitöntä korjaamista.

Valvontalain (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta) mukaan vuoden 2024 alusta sekä palvelunjärjestäjänä toimivan hyvinvointialueen, että palveluntuottajan tulee laatia omavalvontaohjelma. Tämä Esperi -konsernin omavalvontaohjelma sisältää konsernin kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden **valvonnan ja omavalvonnan periaatteet.** Omavalvontasuunnitelmia tarkastellaan ja tarvittaessa päivitetään säännöllisesti, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. **Seuraamme yksiköittemme omavalvontaa konsernina ja raportoimme eri palveluyksiköiden kehittämistoimet kokonaisuutena.**

Tämä valvontaohjelma koskee kahta seuraavaa vuotta 2025–2026.

Esperin strategian ja OVO-suhde

Esperin strategian kivijalassa on turvallisuus. Turvallisuuskulttuurin painopisteenä ovat henkilöstö, laatu ja tietoturva. Yrityksen johto on sitoutunut laadun seurantaan, ylläpitämiseen ja jatkuvaan kehittämiseen. Laatujärjestelmämme mahdollistaa mittareiden päivittäisen seuraamisen. Laatumittareita seurataan organisaation joka tasolla – hallituksesta yksikkökokouksiin. Tavoitteemme on olla toimialan paras vuonna 2027. Esperi hyvään hallintotapaan kuuluu läpinäkyvyys ja laadukas toiminta. Alla on yhdessä rakennettu strategiamme ja yrityksemme arvot. Omavalvonta-ohjelmamme on kiinteä osa strategiaa, ei erillistoimintaa.



Kuva 1: Esperin strategia ja visio 2025

Palvelulupauksemme

1. **Palvelun tuottajana**

Esperi tarjoaa monipuolisia ja laadukkaita asumispalveluita ikäihmisille, mielenterveys- ja päihdekuntoutujille ja vammaisille ympäri Suomen. Palveluihimme kuuluu ympärivuorokautinen palveluasuminen, yhteisöllinen asuminen, tuettua asumista, tilapäistä asumista sekä päiväaikaista toimintaa, kotihoitoa että tukipalveluita. Tehtävämme on tarjota turvallinen koti ja auttaa asukkaita elämään hyvää elämää omilla ehdoillaan. Katsomme tulevaan ja pyrimme ennakoimaan yhteiskunnan ja hoitoalan tarpeita ja kehitämme toimintaamme siten, että pystymme tarjoamaan asukkaillemme hyvän elämän ainekset myös tulevaisuudessa. Tavoitteenamme on Suomen onnellisimmat asukkaat.

2. **Palvelun käyttäjille**

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. Asiakkaan palvelut suunnitellaan yhdessä hänen kanssaan. Meille on tärkeä antaa aikaa kohtaamisille, sillä niiden merkitys päivittäisessä kanssakäymisessä on suuri – niin asukkaillemme kuin hoitajillemme. Toimintaamme ohjaa tunnepohjainen vuorovaikutusmenetelmä validaatio, jonka avulla muistisairasta tuetaan vuorovaikutustilanteissa ja autetaan häntä säilyttämään itsetuntoansa muistisairauden edetessä ja vähentämään siihen liittyvää ahdistusta.

Ikäpalveluissa tarjoamme ympärivuorokautista hoivaa, yhteisöllistä asumista, lyhytaikaisasumista sekä päivätoimintaa. Lisäksi Sagassa on sekä kotihoitoa että tukipalveluita.

Mielenterveyskuntoutujien palvelut

Esperi tarjoaa 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 yksiköllinen elämäntilanne. Asiakkaat ovat osa yhteisöä, jonka vertaistuki on usein tärkeä osa kuntoutumista ja jokapäiväistä elämää.

Aktiivinen arki ja asukkaan osallistuminen omaan arkeen on tärkeä osa asumispalveluita. Asumispalvelutarjontamme luo joustavan ja tavoitteellisen kuntoutumisen polun – on asiakkaalla sitten tarve ympärivuorokautiselle tuelle tai kevyemmälle, yhteisölliselle tai tuetulle asumiselle.

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

Mahdollistaminen
Ilo ja toivo
Elämän merkityksellisyys
Liittyminen yhteisöön
Identiteetti

Ydinajatus on, että asiakkailla 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 tarkoittaa. Palveluiden tavoitteena on edistää ja ylläpitää asiakkaan mahdollisimman itsenäistä selviytymistä arjessa ja henkilöstö tukee asiakasta saavuttamaan hänen omia tavoitteitaan.

Vammaisten palvelut
Esperi tarjoaa vammaiselle henkilölle viihtyisän kodin, jossa hänen turvanaan ovat kokeneet ammattilaiset. Asumispalvelut järjestetään yksilöllisesti, huomioimalla asukkaan tarpeet, toimintakyky ja elämäntilanne. Tavoitteenamme on tarjota asiakkaille pitkäaikainen koti, jossa tarjotaan tukea vaihteleviin elämäntilanteisiin, ja jossa asiakkaat saavat elää elämänmakuista elämää omilla ehdoillaan.

Esperin vammaispalveluita ohjaa yksilökeskeisen elämänsuunnittelun periaatteet. Yksilökeskeisen elämänsuunnittelun välineitä hyödyntäen selvitämme yhdessä asiakkaiden kanssa heidän haaveitaan ja tavoitteitaan sekä tuemme asiakasta tekemään itsenäisiä päätöksiä omassa elämässään.

Esperin vammaispalvelut tarjoavat myös ympärivuorokautista palveluasumista vammaisille ja autisminkirjon henkilöille, jotka tarvitsevat erityisen vaativaa tukea. Asiakkaiden tarvitsema tuki suunnitellaan aina yksilöllisesti ja asiakkaan tarpeita vastaavasti. Uniikki-kodeissa asutaan pienryhmissä ja siellä työskentelee ammattitaitoinen ja moniammatillinen henkilöstö.

Saga-palvelutalot
Saga-palvelutalot tarjoavat laadukkaita asumispalveluja pääasiassa seniori-ikäisille asiakkaille. Toiminnan tavoitteena on tarjota ikääntyville ihmisille viihtyisä asuinympäristö, arkea rikastavaa tekemistä, sosiaalisia verkostoja, toimintakyvyn ylläpitämistä sekä laadukasta, oman elämäntilanteen mukaista palvelua. Saga-palvelutalossa asiakas voi hankkia hyvinvointi- ja huolenpitopalveluita oman toiveensa tai tarpeensa mukaisesti.
Saga-palvelutaloissa järjestetään asukkaille päivittäin aktiivista harrastus- ja kulttuuritoimintaa sekä mielenkiintoisia tapahtumia. Lisäksi taloissa tarjotaan fysioterapeutin, jalkahoitajan sekä parturi-kampaajan palveluita. Taloissa toimii myös ravintola sekä kahvila.

3. **Sisäiset palvelulupaukseksemme (tukitoiminnot)**

- **Henkilöstöhallinto:** Tavoitteenamme on, että meillä työskentelee ja viihtyy parhaimmat työkaverit ja arvostetuimmat esihenkilöt tehden turvallista, terveellistä ja tuloksellista työtä hyvin johdetuissa kodeissa, yksiköissä ja tukifunktioissa.

- **Rekrytointitiimi** tukee konsernin esihenkilöitä rekrytointien onnistumisessa arkisin kahden arkipäivän kuluessa osoitteessa rekrytointi@esperi.fi.

- **Palkanlaskennan** tiimi: Palkkahallintotiimi toimii osana HR-yksikköä varmistaen, että työntekijän työsuhde- että palkkaprosessit toimivat mahdollisimman hyvin yhdessä esihenkilön kanssa.

- **IT**: Tuotamme IT järjestelmäpalveluita konserniin yhteistyökumppaneidemme kanssa 24/7 palveluna kriittisten palveluiden osalta. Henkilökunnan IT-tukea tarjoamme arkisin 7–16 välillä.

- **Viestintä**: Viestintä vastaa median yhteydenottoihin 100 % joka arkipäivä klo 9–15 välillä.

- **Talous:** Tavoite on pyrkiä ratkaisemaan 95%:sesti talouteen liittyvät kysymykset 24 työtunnin (3 arkipäivän) aikana.

- **Laatu:** Laatu vastaa hoitoon/hoivaan/palvelujen sisältöön liittyvistä prosesseista, ohjeista ja järjestelmistä. laatu vastaa keskeisten prosessien kuvaamisesta ja kehittämisestä johtoryhmän linjausten sekä vallitsevan lainsäädännön pohjalta. Vastaamme kiireettömiin kyselyihinne arkena osoitteessa laatu@esperi.fi ja palvelulupauksemme on vastata kolmessa arkipäivässä**.**

Omavalvonnan järjestäminen ja toteuttaminen

Johtamisjärjestelmä

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

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

Vastuuhenkilö osallistuu kuukausittaisiin aluetapaamisiin ja keskustelee yksikön toiminnasta ja tavoitteista säännöllisesti työtuntien yhteydessä aluepäällikön kanssa. 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 esimerkiksi palveluasiantuntijat, työvuorosuunnittelun asiantuntijat, HR-asiantuntijat, compliance-johtaja, työsuhdelakimies, tietosuojavastaava, ICT, laatupäälliköt ja viestintäpäälliköt.

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

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”.

Laatufunktio

Laatufunktio on tukifunktio kaikille liiketoiminnoille. Laatufunktiossa työskentelee liiketoiminnoittain toimivat laatupäälliköt sekä laatukoordinaattori. Tytäryhtiö Sagan laatu- ja kehityspäällikkö toimii matriisissa. Konsernin laadun kokonaisuudesta vastaa laatujohtaja, joka edustaa laatua johtoryhmässä ja raportoi suoraan toimitusjohtajalle.

Laatufunktio huolehtii auditoinneista, kohdennetuista tukikäynneistä osaltaan ja hoiva- ja asumispalvelujen toiminnan laatuun liittyvistä substanssilähtöisistä koulutuksista, toimintaympäristön riskien arvioinnista, valmiussuunnittelusta sekä laatuun liittyvästä raportoinnista hallitukseen, johtoryhmään sekä liiketoimintoihin.

Yksikkötaso

Esperin yksiköt

Toteuttavat omavalvontaa kotinsa omavalvontasuunnitelman, lainsäädännön sekä konsernin ohjeiden mukaisesti. Omavalvonnan tavoitteena on, että kodin henkilökunta arvioi omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja läheisiä hoivan laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

Omavalvontasuunnitelma (OVS)

Omavalvonta on kodin työkalu, jonka avulla kehitetään ja seurataan palvelujen laatua ja asiakasturvallisuutta kodin päivittäisessä asiakastyössä. Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelmaan on kerätty keskeiset toimintaa ohjaavat asiat, joiden toteutumista yksikössä arvioidaan systemaattisesti. Suunnitelma on laadun ja kehittämisen väline. Omavalvontasuunnitelman liitteitä ovat yksikön lääkehoitosuunnitelma, terveydensuojelulain mukainen omavalvontasuunnitelma, valmiussuunnitelma, ruokahuollon omavalvontasuunnitelma, siivoussuunnitelma, hygieniasuunnitelma ja laiteturvallisuussuunnitelma. Suunnitelmia säilytetään yksikössä ja niiden sähköisissä työtiloissa. Yksikkötasolla sosiaalihuollon, osassa myös terveydenhuollon omavalvontasuunnitelma, ohjaavat toimintaamme.

Omavalvontasuunnitelma on kodille laadittu kirjallinen suunnitelma, jonka avulla asiakkaan palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti. Omavalvonta perustuu kodissa toteutettavaan riskinhallintaan, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Tarkoituksena on ennaltaehkäistä riskien toteutumista ja reagoida havaittuihin kriittisiin työvaiheisiin tai kehittämistä vaativiin asioihin suunnitelmallisesti ja nopeasti. Kehittämisen tukena Esperin kodit käyttävät Laatuporttia ja poikkeamien käsittelyä.

Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhteistyössä kodin henkilökunnan kanssa. Omavalvontasuunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä. Sen tarkoituksena on kertoa lukijalle, miten kodissa varmistetaan, että palvelu toteutetaan laadukkaasti ja asiakasturvallisesti. Omavalvontasuunnitelma kertoo myös sen, miten kodissa toimitaan, kun todetaan, että palvelu ei syystä tai toisesta toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakasturvallisuus uhkaa vaarantua.

Työntekijän ilmoitusvelvollisuus

Uuden työntekijän perehdytyksessä käymme läpi valvontalain mukaisen ilmoitusvelvollisuuden sekä menettelyohjeen työntekijän mahdollisesti havaitsemista epäkohdista, epäkohdan uhasta tai muusta lainvastaisesta toiminnasta.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi puutteita asiakasturvallisuudessa, asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantavaa tapahtumaa, vahinkoa tai muuta epäkohtaa.

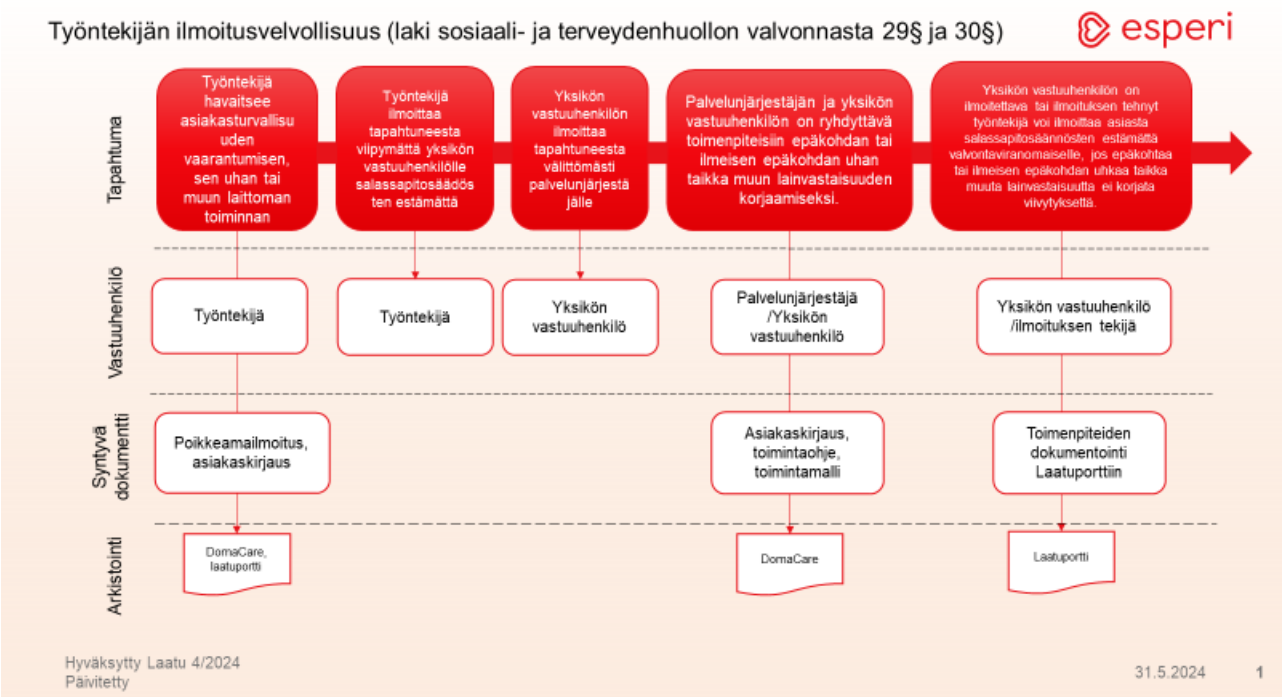
Epäasiallisella kohtelulla tarkoitetaan asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja/tai yksikön toimintakulttuurista johtuvia, asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen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

Jos työntekijä huomaa tehtävissään tai saa tietoonsa epäkohdan, ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden, hänen tulee 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 työntekijä voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa, ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.



Vuosikysely

Laadun vuosikysely on myös osa omavalvontaamme. Toteutamme sen esihenkilöille aina elokuussa. Tuloksista raportoidaan liiketoimintaan ja tulokset käydään läpi konsernin sekä johtoryhmässä että laadun klinikassa myös työntekijöille. Tulokset vaikuttavat kehityskohteisiimme konsernitasolla.

Riskienhallinta

Riskienarviointi ja -hallinta

Riskien arviointi on ennakoivaa työtä, jolla pyritään ehkäisemään toiminnan häiriöitä ja niistä aiheutuneita vaaratilanteita ja lisäkustannuksia sekä parantamaan tuottavuutta ja työn sujuvuutta. Tavoitteena on pitää riskit sellaisissa rajoissa, ettei organisaation toiminta tai turvallisuus ole uhattuna. Tarkoituksena on tunnistaa vaaratapahtumat ja poikkeamat työmenetelmissä ja -prosesseissa. Riskien arvioinnilla autetaan myös strategisiin tavoitteisiin pääsemistä.

Riskienhallinta on Esperissä ennakoivaa, suunnitelmallista ja järjestelmällistä. Ennakoivalla toiminnalla pyritään ehkäisemään riskien toteutumista. Seuraamme riskejä jatkuvasti ja toimimme niiden ilmetessä Toimintaympäristön ja prosessien riskinarviointi tehdään esihenkilön vuosikellon mukaisesti kerran vuodessa lokakuussa koko organisaatiossa yksiköistä hallintoon ja johtoryhmään asti. Valittujen toimenpiteiden vaikuttavuus arvioidaan kerran vuodessa esihenkilön vuosikellon mukaisesti toukokuussa. Kaikki tiedot kerätään ja johtoryhmä arvioi organisaation operatiivisia ja strategisia riskejä joulu-tammikuussa ja suunnittelee mahdolliset toimenpiteet, joitten toteutumista seurataan toukokuussa.

Riskienhallinta koostuu seuraavista asioista:

- riskien tunnistaminen
- riskien suuruuden määrittäminen (seuraus x todennäköisyys)
- riskien merkittävyyden arviointi (tarvitaanko toimenpiteitä heti/viikon päästä/kuukauden päästä/ riittääkö pidempi kehittämistyö)
- riskejä pienentävien/poistavien toimenpiteiden valinta ja toteuttamisesta ja vastuista sopiminen



Kuva 2: Esperin turvallisuuden ja riskien hallinta

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

Toimintaympäristön riskejä arvioidaan neljästä näkökulmasta: henkilöstöön liittyvät riskit, työmenetelmiin, työtapoihin tai -prosesseihin liittyvät riskit, taloudelliset riskit ja asiakkaaseen liittyvät riskit. Johtoryhmä arvioi myös strategiset ja operatiiviset riskit ja tekee toimintaympäristön analyysin.

Työturvallisuus: 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. Riskiarviointi tehdään yhdessä koko työyhteisön kanssa huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän edustuksensa työskentelyssä. Esperin työsuojeluvaltuutetut ja työsuojelupäälliköt tukevat yksiköitä. 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 tallennetaan sähköiseen muotoon Laatuportti-järjestelmään, josta se on helposti muokattavissa aina tarpeen mukaan. Työn vaarojen ja riskien arviointi päivitetään kerran vuodessa. Vuoden aikana toteutetaan riskinarvioinnissa sovitut toimenpiteet ja merkitään ne valmis- tilaan sitä mukaa, kun toteutuvat.

Työn vaarojen ja riskien arvioinnin sähköiseen muotoon tallentaminen mahdollistaa toimiala- ja yhtiötasoisesti riskien tarkastelun. Yksikkötasoisen työn vaarojen ja riskien arvioinnin lisäksi tarkastelemme erikseen esihenkilötyöhön ja hybridityöhön liittyviä riskejä.

Työterveyshuolto arvioi yksikkökohtaisesti työpaikan olosuhteiden ja työn vaikutusta työntekijöiden terveyteen ja työkykyyn yksikössä toteutetun työn vaarojen tunnistamisen ja riskiarvioinnin pohjalta.

Työkykyriskin hallinta
Esperissä työkyvyn tukemisen tavoitteena on ylläpitää työntekijöiden hyvää työkykyä ja edistää pitkiä työuria. Työkykyjohtamisessa tärkeää on puuttua työkykyriskeihin ajoissa ja ennaltaehkäistä niitä varhaisen välittämisen mallimme mukaisesti. Sairauspoissaolojen hallinnan ja työkyvyn tukemisen toimintamallin avulla voidaan havaita ajoissa työkykyä uhkaavat ongelmat ja löytää niihin sopivat ratkaisut. Näin voidaan vähentää sairauspoissaolojen tarvetta, estää sairauslomien tarpeeton pitkittyminen sekä edesauttaa työntekijöiden hyvän työkyvyn säilymistä.

Myös työtapaturmien osalta pyrimme löytämään ratkaisun, jossa työntekijä voi joko jatkaa työssään ja palata mahdollisimman nopeasti sairausloman jälkeen työhön tarvittaessa muokatun työnkuvan turvin.

Työturvallisuuden kehittäminen
Työturvallisuuden parantamisen keskiössä on tilanteisiin varautuminen ja ennakointi sekä jo tapahtuneista vahingoista oppiminen. Työn vaarojen ja riskien arviointi, poikkeamien aktiivinen kirjaaminen ja käsittely sekä työtapaturmien vähentämiseen liittyvät toimet pyrkivät parantamaan niin työntekijöiden kuin asukkaidenkin turvallisuutta. Säännöllisin turvallisuuskoulutuksin sekä yksikössä suoritettavien turvallisuuskävelyiden avulla vahvistamme työntekijöiden turvallisuusosaamista. Strateginen painopistealueemme ”emme tingi turvallisuudesta” näkyy esimerkiksi erilaisissa kampanjoissa ja työturvallisuusviestinnässä säännöllisesti. Liityimme vuonna 2023 nolla työtapaturmaa -foorumiin kehittääksemme edelleen työturvallisuuden ja työhyvinvoinnin korkeaa tasoa yrityksessämme.

Tavoitteenamme on turvallisuusteemaa aktiivisesti esiin nostamalla ja työntekijöiden turvallisuusosaamista ja tietoutta parantamalla vaikuttaa turvallisuuskulttuurin vahvistamiseen kaikissa toiminnoissamme. Työsuojelutoiminnalla on myös erittäin aktiivinen rooli työturvallisuuden ja työhyvinvoinnin edistämisessä yksiköissämme. Työsuojeluvaltuutetut kiertävät yksiköissämme jatkuvaluonteisesti tarjoten osaamistaan yksiköiden käyttöön ja toisaalta tuovat omalta osaltaan arvokasta tietoa kentältä työsuojelutoiminkunnan kokouksiin, joissa työsuojelutoimintaa kehitetään yhtiötasoisesti.

Laatujärjestelmä
Esperissä laatu tarkoittaa sitä, että asiakkaat kokevat saamansa palvelun laadukkaaksi ja turvalliseksi. Sovitaan, mitä tehdään ja tehdään mitä sovitaan tasalaatuisesti ja luotettavasti. Haluamme tehdä asiat kerralla kuntoon ja varmistaa, että toiminta on aina sopimusten mukaista.

Jokainen esperiläinen vastaa oman työnsä laadusta ja sen edistämisestä. Laatu on kaikkien yhteinen asia. Toiminnan laatua mitataan, arvioidaan ja kehitetään jatkuvasti, Leanin hengessä. Esperissä on yhdessä sovittu, miten asioita tehdään ja nämä toimintatavat on kuvattu ESSI- intranetin toimintaohjeisiin. Nämä ohjeet ovat vähimmäisvaatimus toiminnan sisällölle ja laadulle.

Laatujärjestelmämme kulmakivet on esitetty kuvassa 3.



Kuva 3: Esperin laatujärjestelmän neliapila

RAI
RAI-järjestelmää (Resident Assessment Instrument) käytetään asiakkaiden toimintakyvyn ja palvelutarpeen arviointiin. RAI-arviointitietoa tulee käyttää asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin vastaavan palvelun toteuttamissuunnitelman laatimisen perustana.

RAI-arviointitiedosta muodostetaan vertailutietoa. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos päivittää RAI-vertailutietoaineistojaan kaksi kertaa vuodessa. Esperissä järjestetään kaksi kertaa vuodessa RAI-katselmuksia, joissa tarkastellaan alueittain tai liiketoiminnoittain asiakasrakenteesta ja toimintakykyä ja avuntarvetta kuvaavia mittaritietoja sekä laatuindikaattoreita. RAI-katselmuksissa seurataan yksiköiden alueiden ja organisaation tuloksia. RAI-tietoa käytetään toiminnan tarkasteluun, omavalvontaan ja laadun kehittämiseen. RAI-vertailutiedon luotettavuuteen vaikuttaa arviointien peittävyys ja arviointiosaaminen. RAI-arviointien peittävyyttä seurataan kuukausittain KPI-mittareissa ja arviointiosaamista vahvistetaan RAI-koulutuksilla.

ISO 9001
ISO 9000 -standardisarja on systemaattinen laadunhallintatyökalu, jota organisaatiot voivat soveltaa laatukysymysten hallintaan ja kehittämiseen. Standardi asettaa toiminnalle vaatimuksia ja sertifiointi osoittaa, että organisaatio toimii vaatimusten mukaisesti. Laatutyön tuloksena ISO9001 vaatimukset on täytetty ja ulkopuolisen tarkastajan todentama (sertifiointi, Aurevia). Esperillä on ISO 9001:2015:n mukainen laatujärjestelmä, joka auditoidaan ulkoisen tahon toimesta säännöllisesti sekä yksiköissämme ja konsernissamme. Aurevia (ent. Labquality Oy) on akkreditoituna sertifiointielimenä tehnyt päätöksen sertifikaatin voimassaolon jatkamisesta keskeytyksittä 6.2.2027 saakka.



Aurevia

SERTIFIKAATTI

Aurevia Oy on myöntänyt tämän sertifikaatin varmentamaan, että

ESPERI CARE OY

Mannerheimintie 164, 00301 Helsinki

laatujärjestelmä täyttää

ISO 9001 :2015

-standardin vaatimukset.

Sertifikaatti kattaa ikäihmisten ja erityisryhmien asumispalvelut sekä päivätoiminnan.

Liitteessä sertifioinnin piirissä olevat toimipisteet.

Sertifikaatin voimassaolo edellyttää yrityksen täyttävän standardin ISO 9001:2015 vaatimukset sekä Aurevia Oy:n sertifioinnin sopimusehdot.

Alkuperäinen sertifikaatti on myönnetty 28.1.2008.
Sertifikaatti on myönnetty 7.2.2024. Sertifikaatti on voimassa 6.2.2027 saakka.
Sertifikaatin numero on 905404.

Juha-Pekka Nuutinen
Toimitusjohtaja

ISO 9001:2015 Aurevia SERTIFIKAATTI

FINAS Finnish Accreditation Service S023 (EN ISO/IEC 17021-1)

Aurevia Oy | Kumpulantie 15, 00520 Helsinki | puh. 09 8566 8200 | info@aurevia.com | www.aurevia.com

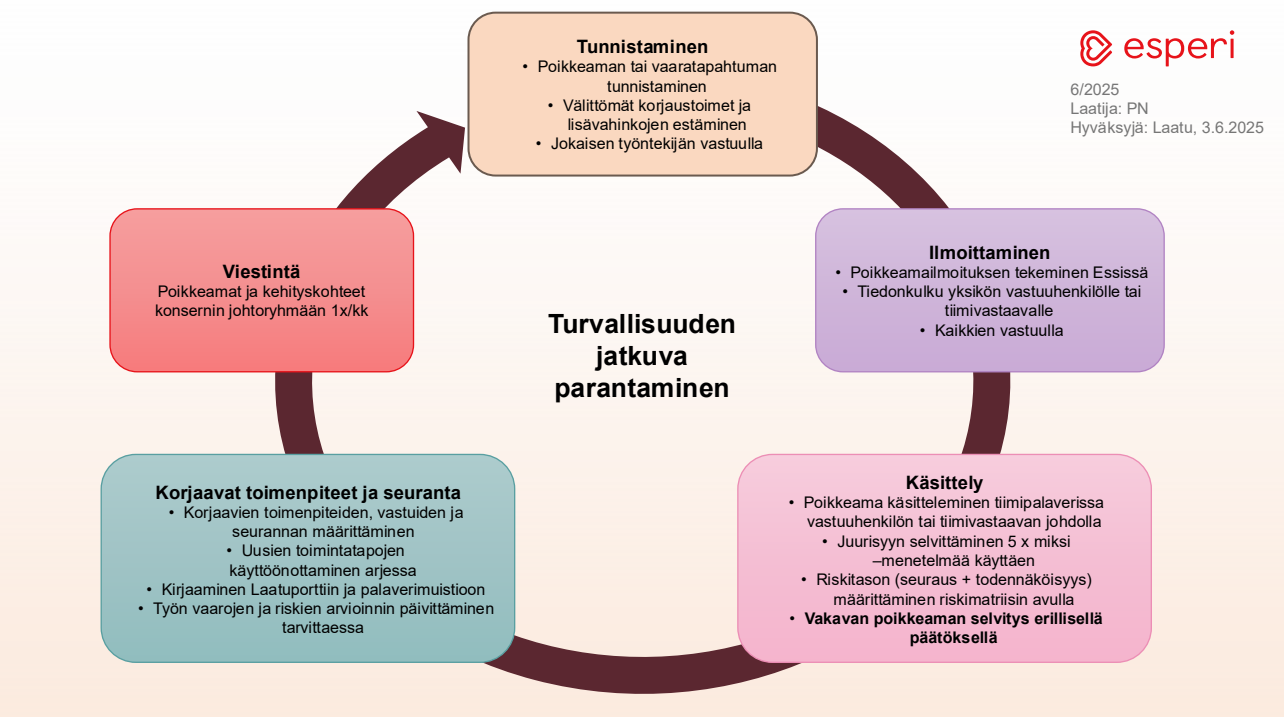
Kuva 4: ISO 9001:2015 *sertifikaatti*

Laadun seuranta
Laatu ja sen seuranta ovat tärkeä osa yksikön toimintaa Esperillä. Viikkoraporteissa seurataan vuosittain asetettujen tavoitteiden - myös laatutavoitteiden toteutumista. Laadukkaan toiminnan edesauttamiseksi on olemassa yksikön esihenkilön vuosikello sekä tiimi- ja kuukausipalaverien vakiorunko, joiden avulla yksikössä pysytään ajan tasalla senhetkisistä haasteista ja toisaalta varmistetaan, että kaikki laatuprosessin osa-alueet toteutetaan. Työkalujen on myös tarkoitus helpottaa yksikön esihenkilön työtä.

Poikkeamat
Kirjaamme kaikki havaitut poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet Laatuportti-järjestelmään. Kirjaaminen tehdään viipymättä tapahtuman jälkeen. Poikkeaman raportoi sen havainnoinut työntekijä. Poikkeama voi olla mikä tahansa tuotteisiin, toimintatapoihin, -järjestelmiin ja -ympäristöön liittyvä suunnitellusta tai sovitusta poikkeava tapahtuma, joka voi johtaa vaaratapahtumaan. Poikkeamat voivat liittyä esimerkiksi asiakasturvallisuuteen, työturvallisuuteen ja -suojeluun, tietoturvaan ja -suojaan, palo- ja toimitila-, tai ympäristöturvallisuuteen. Poikkeamat voivat olla myös tapahtumia, joissa tuotettu palvelu ei täytä vaatimuksia tai siinä on puutteita. Vaatimuksia ovat lainsäädäntö, yleiset alan suositukset sekä Esperin prosessikuvaukset. Poikkeama voi johtua tekemisestä, tekemättä jättämisestä tai suojausten pettämisestä.Ilmoitamme myös läheltä piti- tapahtumat, jotta voimme löytää suojaavia tekijöitä ennen, kuin itse poikkeamaa

tapahtuu. Poikkeamailmoituksia käytetään asiakasturvallisuuden ja toiminnan kehittämiseen, ei syyllisten etsimiseen.

Käsittelemme yksikön poikkeamat tiimipalaverissa yksikön vastuuhenkilön tai tiimivastaavan johdolla. Poikkeaman ilmetessä korjataan tilannetta ja pyritään ehkäisemään mahdolliset lisävahingot. Poikkeamat raportoidaan Laatuportissa ja käsitellään mahdollisimman pian. Poikkeaman osalta käymme läpi, mitä tapahtui ja miksi. Arvioimme poikkeamien juurisyitä. Samalla sovimme tapahtuman kokonaisriskitason perusteella, mitä korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä tapaukseen liittyen tehdään. Käytämme poikkeamailmoituksia asiakasturvallisuuden ja toiminnan kehittämiseen. Seuraamme poikkeamien käsittelyn ajantasaisuutta yksikön viikkoraportilla.



Kuva 5: Esperin poikkeamaprosessikuvaus

Työturvallisuuspoikkeamat kirjataan Laatuportin järjestelmään samaan tapaan kuin muutkin poikkeamat ja käsitellään yhdessä työntekijöiden kanssa tiimikokouksissa, jossa myös sovitaan toimenpiteistä vastaavanlaisen tapahtuman ennaltaehkäisemiseksi. Mikäli työntekijälle tapahtuu työtapaturma, laaditaan tapahtumasta poikkeamailmoituksen lisäksi ilmoitus eli vakuutustodistus tapaturmavakuutusyhtiömme. Ilmoittaminen tapahtuu niin ikään Laatuportin järjestelmästä sinne rakennetun rajapinnan avulla.

Poikkeamat voivat liittyä seuraaviin aiheisiin:

- Asiakasturvallisuus
- Lääkehoito, laitteet ja tarvikkeet, aseptiikka ja hygienia, tapaturma/onnettomuus, väkivalta tai sen uhka, muut tapahtumat, asiakkaan kohtelu
- Palo- ja toimitilaturvallisuus
- Kiinteistöhuolto ja kunnossapito
- Ruokahuolto
- Pyykkihuolto
- Siivouspalvelut
- Tietoturva ja tietosuoja
- Tuotannon turvaaminen ja toiminnan jatkuvuus
- Työturvallisuus ja –suojelu

- Fysikaaliset vaaratekijät, fyysinen kuormittuminen, kemialliset ja biologiset vaaratekijät, psykososiaaliset kuormitustekijät, tapaturman vaarat, henkilöturvallisuus
- Ympäristöturvallisuus

Kun poikkeama havaitaan, tulee varmistaa, että mahdolliselta jatkovahingolta vältytään. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi tulipalon sammuttamista, vammojen hoitoa tai väkivaltaisen asukkaan rajoittamista. Välittömillä toimenpiteillä tarkoitetaan sitä, mitä on heti tehtävissä tilanteen korjaamiseksi ja rauhoittamiseksi.

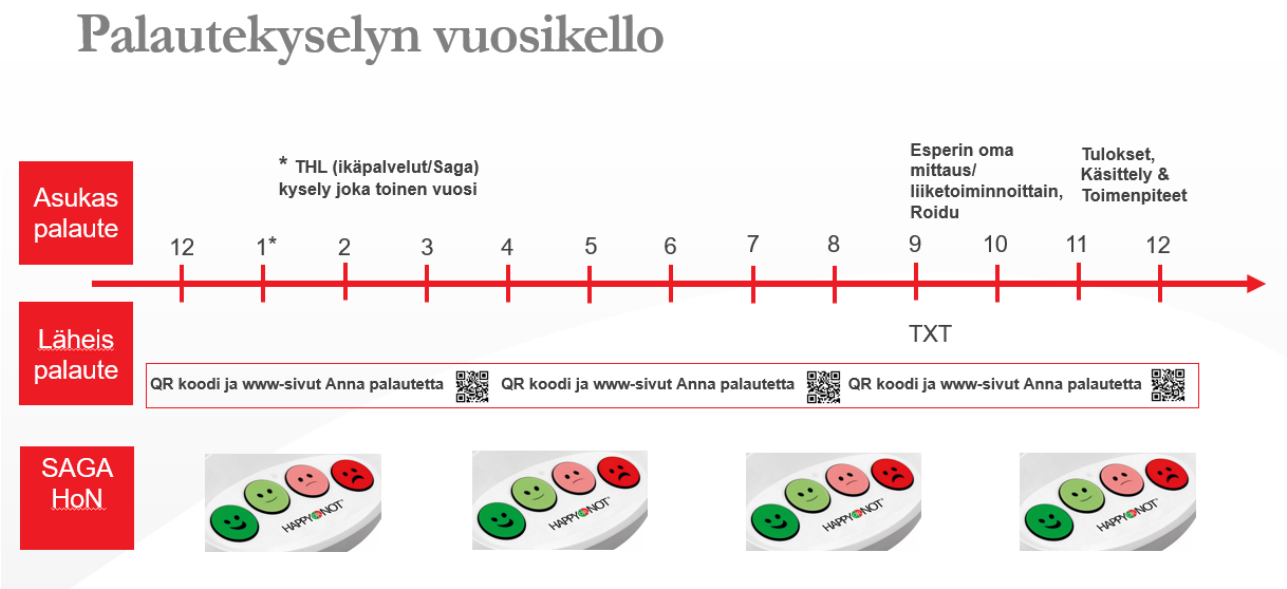
Henkilöstö- ja asukastyytyväisyyskyselyt
Esperissä palautetta voi antaa suullisesti, kirjallisesti ja kohdennettujen kyselyjen avulla. Palautetta kerätään säännöllisesti asukas (NPS)- ja henkilöstökyselyjen (eNPS) avulla. Tulokset käydään läpi johtoryhmä-, liiketoiminta-, alue- ja yksikkötasolla.

Asukkaiden tyytyväisyyttä (NPS) mitataan laajalla (kerran vuodessa) sekä pulssikyselyllä (tarvittaessa). Läheisten palaute kerätään kerran vuodessa tekstiviestikyselyllä sekä uudella QR-koodikyselyllä. QR-koodin avulla läheiset voivat antaa palautetta yksikössä vieraillessaan (läheis -NPS).

Asukaspalautteen kerääminen on tärkeää, jotta pystymme kehittämään toimintaamme ja toisaalta tekemään myös näkyväksi sen hyvän työn, jota yksikössä tehdään. Yksiköt keräävät asukkailta palautetta mobiililaitteella Roidu-sovelluksen avulla. Teemme kerran vuodessa laajan asukaskyselyn, johon osallistuvat kaikki yksiköt. Toteutamme pulssikyselyjä tarvittaessa, jotta saamme käsityksen siitä, mihin suuntaan yksikön toiminta on kehittynyt asukkaan ja hänen läheisensä näkökulmasta. Palautetta voi jättää työkaluun ympäri vuoden, ja yksikön kotisivulla näkyy kooste annetusta palautteesta.

Henkilöstön tyytyväisyyttä mitataan laajemman henkilöstökyselyn sekä lyhyen pulssikyselyn avulla. Molemmissa henkilöstön tyytyväisyyskyselyissä mitataan henkilöstön suosittelun (eNPS) kehitystä. Esperin henkilöstöhallinto vastaa henkilöstökyselyjen toteuttamisesta ja myynti- ja markkinointitoiminto asukas- ja läheiskyselyjen toteuttamisesta.

Asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset Esperin ja yksiköiden osalta löytyvät www.esperi.fi -sivuilta sekä ulkopuolisen yhteistyökumppanin portaalista (Roidu). Palautetta kerätään kerran vuodessa myös tilaajilta (kunnat/hyvinvointialueet) Webropol-kyselyn avulla sekä suurelta yleisöltä T-Median Luottamus&Maine -tutkimuksen avulla. Kuvassa alla esimerkin omainen vuosikello kyselyistä. Jokainen vuosi arvioidaan tapauskohtaisesti, jotta yksikköä ei kuormiteta turhaan kyselyillä.



Kuva 6: Sidosryhmien tyytyväisyyskyselyt

Palautteenanto tai poikkeaman tekeminen

Esperiläisillä on käytössään useita sähköisiä palautekanavia. Tärkein palautteenantokanava jokaiselle on kuitenkin oma esihenkilö. Jos asia ei kuitenkaan selviä oman yksikön sisällä, asiasta voi

- kertoa asiasta luottamushenkilölle tai työsuojeluun tai
- tehdä virallisen ilmoituksen tai poikkeaman Esperin palautekanavien kautta.

Vuosittain tehtävät henkilöstökysely ja sitä seuraava pulssikysely antavat jokaiselle esperiläiselle mahdollisuuden jättää palautetta ja osallistua työyhteisöjen kehittämiseen. Eri tukitoiminnot saavat arvokasta palautetta myös sisäiseen asiakastyytyväisyyskyselyyn tulleiden palautteiden kautta.

Laatuportissa käsitellään tehdyt palautteet ja poikkeamailmoitukset. Lisäksi kanavaan kirjataan sekä sisäisiin ja ulkoisiin auditointeihin liittyvät havainnot ja mahdolliset selvityspyynnöt.

- Poikkeama (linkki Essi-intranetin etusivulla) voi olla mikä tahansa tuotteisiin, toimintatapoihin, -järjestelmiin ja -ympäristöön liittyvä suunnitellusta tai sovitusta poikkeava tapahtuma, joka voi johtaa vaaratapahtumaan.
- Palaute (linkki Essi-intranetin etusivulla) voi olla hoitajan tai tukitoimintojen työntekijän kirjaama joko positiivinen tai negatiivinen kommentti. Palaute voi käsitellä yleisiä asioita tai olla esimerkiksi kehitysehdotus, jolle toivot virallista käsittelyä. Palaute voi myös olla reklamaatio.

Järjestelmään kirjatut palautteet ja poikkeamat ohjautuvat käsiteltäviksi niille yksiköille, joille palaute tai poikkeamisilmoitus on kohdistunut. Myös tukitoimintojen toiminnasta voi tehdä poikkeamisilmoituksen tavanomaiseen tapaan tai antaa toiminnasta palautetta.

Tilastoimme kaikki auditointipoikkeamat, ja se on yksi strategisista mittareistamme. Vakavat poikkeamat käydään laatufunktiossa läpi kuukausittain ja tarvittaessa niiden johdosta käynnistetään erillinen selvitys. Myös johtoryhmä seuraa auditointipoikkeamia tarkasti, ja käy vakavat poikkeamat säännöllisesti läpi.

Esperin verkkosivuilla on kanava, jossa voidaan ilmoittaa havaituista epäkohdista ehdottoman luottamuksellisesti. Whistleblowing-kanava on tarkoitettu henkilöstölle, asiakkaille sekä kaikille sidosryhmille. Ilmoituskanavaa hallinnoi ulkopuolinen yhteistyökumppanimme, WhistleB, Whistleblowing Centre. Järjestelmä ei ole yhteydessä Esperin IT-järjestelmiin eikä se jäljitä tunnistetietoja, kuten IP-osoitteita.

Kanavassa voi tehdä ilmoituksen myös nimettömänä, jolloin se myös käsitellään nimettömänä. Kanavaan tulleisiin kaikkiin viesteihin vastataan. Kehitämme parhaillaan prosessia, jotta palautteen jättänyt saisi tiedon aina, kun poikkeaman tai palautteen käsittely on päättynyt.

Tiketöinti

Omiin järjestelmiimme liittyvät palautteet ja kehittämisaiheet henkilöstö voi tehdä tiketöinnin avulla. Tiketöinti on laajasti käytössä Esperin tukitoiminnoissa. Jos luvattua palvelua tai järjestelmää ei saa toimimaan teknisesti, henkilöstö voi tehdä siitä tiketin Essissä (intran etusivulla linkki). Tiketöinnin kautta esihenkilöt voivat myös tilata tai poistaa käyttöoikeuksia järjestelmiin tai ilmoittaa sijaisuudesta. Myös palkkahallintoa, taloustoimistoa tai myyntilaskutusta koskevat tukipyynnöt hoituvat helposti tiketöinnin kautta. Jokainen tiketin tehnyt saa siitä ilmoituksen. Kun asia on ratkaistu, tiketti suljetaan.

Intran keskustelupalstat

Keskustelu Essi-intranetin etusivulla on tarkoitettu kaikille esperiläisille. Lisäksi Essissä on esihenkilöille oma erillinen keskustelunsa, jonne pääsy edellyttää esihenkilö-roolia. Esihenkilöiden keskustelupalstalla ilmoitetaan myös kriittisistä palkkahallintoon liittyvistä palvelupoikkeamista (esimerkiksi kun palkkahallinnon puhelinpalvelu on suljettu).

Viestintä seuraa aktiivisesti Essin keskustelupalstoja, ja joskus Essin keskustelun kautta voi nopeastikin saada vastauksen omaan kysymykseensä.

Virallisten palautekanavien lisäksi palautteensa voi lähettää sähköpostilla suoraan asianosaiselle tai aihealueesta vastaavalle osastolle, esimerkiksi

- rekrytointi (rekrytointi@esperi.fi)
- asiakaspalvelu (info@esperi.fi)
- markkinointi (markkinointi@esperi.fi)
- laatu (laatu@esperi.fi)
- viestintä (media@esperi.fi)
- kiinteistöt (kiinteistot@esperi.fi)
- tietosuoja (tietosuoja@esperi.fi)

Hallitus, jory, liiketoiminnat, yksiköt
Laatua raportoidaan kuukausittain johtoryhmään ja liiketoimintoihin sekä hallitukseen, laatu- ja vastuullisuusvaliokuntaan 4 kertaa vuodessa. Yksiköt saavat viikoittain laaturaportin, jossa seurataan laatumittareiden tilaa. Henkilöstötyytyväisyyttä arvioidaan 2 kertaa vuodessa ja asiakastyytyväisyyttä seurataan jatkuvasti. Laatumittareina raportoidaan poikkeamien sovitun läpimenoajan ylittymistä, asukasaktiviteetteja, palvelun toteuttamissuunnitelmin ajantasaisuutta, toimintakykymittareiden (RAI, FIM, TUVA) peittävyyttä. RAI-mittareiden tarkempia tuloksia raportoidaan paitsi alueittain, myös konsernitasolla 2 kertaa vuodessa ja niitä käytetään yksiköiden kehittämisen tukena. Myös FIM- ja TUVA-mittareiden seurantaa tehdään liiketoiminnoissa. Yksiköille suunnattu sähköinen laadun vuosikysely toimii osana omavalvontaa, tarkistuslistana, yksiköiden tukena ja tulevan vuoden kehittämiskohteiden, koulutusaiheiden ja auditointiaiheiden valinnan pohjana.

ICT
IT-järjestelmien riskienhallinnassa käytetään proaktiivisia toimia ja työkaluja havaita ja reagoida jo etukäteen tuleviin tietoturvauhkiin ja tunnistaa mahdollisia ongelmia tai käyttäjien tekemiä virheitä tiedonkäsittelyssä. Tietohallinto käyttää riskien mitigoinnissa ns. Best-practice –mallin mukaisia työkaluja hybrid-Microsoft cloud/M365 ympäristön havainnoissa ja valvonnassa. SOC-keskus myös reagoi reaaliajassa tapahtuviin tietoturvahaasteisiin käyttäjätunnuksissa tai työasemissa tai käyttäjän tavoissa toimia, minimoiden mahdolliset häiriöt tai tietovuodot. Tietohallinto käyttää toimintansa tukena sekä konsernin Tietoturvasuunnitelmaa, että Kyber- ja tietoturvapoliitiikka –dokumentteja. Dokumentit pitävät sisällään ohjeistuksen yleisistä tietoturvakäytännöistä sekä ohjeista häiriötilanteisiin sekä kuvaukset teknisestä toimintaympäristöstä ja käytetyistä tietoturvatyökaluista. Tietoturvasuunnitelma on tietosuojaryhmän takana. Tietoturvasuunnitelmaa päivitetään vähintään vuosittain ennen johdon katselmusta tai jos otetaan käyttöön uusia järjestelmiä. Asiakastietolain 7 §:n mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaavana johtajana toimii Mikko Oikarinen.

Henkilöstön saatavuuden ja osaamisen varmistaminen
Toimialalla tapahtuvat muutokset laeissa vaikuttavat yhdessä henkilöstön vaihtuvuuden kanssa yksiköiden henkilöstömäärään ja -rakenteeseen eri tavoin. Yhtiö kasvaa strategiansa mukaisesti, rekrytoinneista valtaosa ollessa kuitenkin nk. korvausrekrytointeja. Esihenkilöt vastaavat yksikkönsä resurssoinnista määrällisesti ja rakenteellisesti eli suunnittelevat työvuorot lainsäädännön ja asiakassopimusten edellyttämällä tavalla sekä huomioivat rekrytointien yhteydessä yksiköiden rakenteelliset muutostarpeet esimerkiksi eri ammattiryhmien ja työsuhdemuotojen osalta. Esihenkilötyötä tuetaan linjajohdon ja käytettävissä olevien järjestelmien lisäksi tukiyksiköiden asiantuntijoiden, kuten työvuorosuunnittelu- ja rekrytointiasiantuntijoiden toimesta.
Työnantaja vaikuttaa henkilöstön pysyvyyteen työntekijäkokemusta ja työhyvinvointia vahvistamalla mm. sairauspoissaolo- ja työhyvinvointikäytäntöjen avulla, esihenkilötyön kehittämisellä, palkitsemiskäytäntöjä uudistamalla, tarjoamalla yksikkökohtaista tukea työelämän haasteisiin, laadukkaalla perehdytyksellä sekä erilaisin esihenkilö- ja työntekijäkoulutuksin.

Valmiussuunnitelma
Sosiaali- ja terveydenhuollon varautumisen tavoitteena on turvata väestölle terveyden ja toimintakyvyn kannalta keskeiset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut, terveellinen elinympäristö sekä toimeentulo häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Esperi palvelujen tuottajana tekee oman valmiussuunnitelmansa, jota päivitetään vuosittain. Yksiköt päivittävät omat valmiuteen liittyvät toimintokorttinsa vuosittain tai tarvittaessa. Valmiusharjoituksia pidetään säännöllisesti eri teemoilla vuosittain.

Turvallinen koti –mittarit
Turvallinen koti -mittariston avulla toiminnan tarkastelusta ja riskien kartoittamisesta tulee entistä objektiivisempaa, toistettavampaa ja läpinäkyvämpää. Raportti toimii pohjana ja perustietona laadusta käytävään keskusteluun ja tiedolla johtamiseen niin yksikön päälliköille, aluepäälliköille kuin liiketoimintajohdolle. Mittaristo toimii preventiivisellä pohjalla ja on tukifunktioissa tärkeä työkalu, kun suunnitellaan tukitoimia yksiköin. Mittaristo johtaa juurisyiden äärelle yhden ruudun taktiikalla ja sen avulla voidaan myös seurata riskien trendejä niin alueellisesti kuin yksiköissä.

Lue lisää Turvallinen koti -mittaristosta sivulta 23.

Seuranta ja mittaaminen

Selvityspyynnöt ja tarkastuskertomukset

Kotiemme selvityspyynnöt ja niiden päättymisilmoitukset viedään Laatuporttiin kirjaamon kautta. Selvityspyyntöjen vastaukset ja niiden liitteet viedään Laatuporttiin yksikön esihenkilön tai aluepäällikön toimesta. Selvityspyynnön liitteisiin ei tallenneta asiakasta tai henkilöä koskevia tietoja. Selvityspyyntöä pääsee tarkastelemaan yksikön esihenkilö, aluepäällikkö, laatupäällikkö, liiketoimintajohtaja sekä tarvittaessa erikseen sovittavat henkilöt, joiden osallistuminen selvityspyyntöprosessiin nähdään tarpeellisena. Kun selvityspyynnön jättäjä antaa päätöksensä selvitykseen liittyen, tallennetaan päätös tapahtuman liitteisiin ja muutetaan tapahtuman status "päättynyt" -tilaan ja kirjataan mahdolliset seuraukset. Selvityspyyntöjen määrää ja laatua seurataan kuukausittain.

Suunniteltujen tarkastuskäyntien dokumentit tallennetaan kodin Essin työtilaan/johtajan kansioon/viranomaisasiat. Saadut toimintaohjeet ja mahdolliset kehotukset huolehditaan kuntoon esihenkilön koordinoimana. Hänen tukenaan toimii aluepäällikkö sekä työsuojeluorganisaatio. Kehotusten vastineet tallennetaan myös Laatuportin järjestelmään. Työsuojelutarkastuskäynnit tarjoavat arvokasta tietoa yksiköiden tilasta ja tätä tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Työsuojeluorganisaatio tarkastelee tarkastuskäynneiltä saatua palautetta yhtiötasoisesti ja hyödyntää saatua tietoa mm. koulutuksen ja tuen suunnittelussa. Tarkastuskäyntien yhteenvetotiedot toimitetaan myös liiketoiminnalle toimialoittain kahdesti vuodessa.

Auditoinnit

Ulkoisissa auditoinneissa selvitetään yksikön vahvuuksia, kehitysalueita ja poikkeamia suhteessa siihen, mitä Esperin toimintaohjeissa on määritelty. Auditoinneissa tarkastellaan myös sertifikaatin kriteeristön toteutumista ja eri toimintaa ohjaavien lakien noudattamista yksikön toiminnassa.

Auditoija kirjaa tapahtuman ja antaa mahdolliset huomionsa, poikkeamat/parantamismahdollisuudet/vahvuudet tapahtuman yhteenvetotilaisuudessa auditoinnin lopuksi. Auditoinnit tehdään uudelle yksikölle 1. vuotena ja tämän jälkeen 3 vuoden välein. Ulkoiset auditoinnit tapahtuvat ISO9001:2015 auditointi- ja sertifiointijärjestelmän pohjalta ulkoisen toimijan (Aurevia) tekemänä otospohjaisesti.

Auditoinneilla varmistetaan ISO 9001:2015 standardin vaatimusten täyttymistä. Esperin sertifikaatti kattaa ikäihmisten, erityisryhmien asumispalvelut, Saga-palvelutalot sekä päivätoiminnan edellä mainituissa palveluissa, erillisissä liitteissä mainituissa yksiköissä.

Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit suunnitellaan syksyisin seuraaville vuosille. Auditointisuunnitelma alustavine aikatauluineen esitetään viimeistään joulukuussa johtoryhmässä ja liiketoimintajohtoryhmissä. Yksiköille lähetetään ennakkotieto auditointiaikataulusta.

Sisäisten auditointien painopisteistä ilmoitetaan ennakkoon ja Laatuporttiin avataan tapahtuman valmistelu. Esperi Caren sisäisten auditointien avulla kehitetään jatkuvan parantamisen periaatteiden mukaisesti asiakasturvallisuutta sekä työntekijöidemme työn hallintaa sekä työturvallisuutta.

Sisäisessä auditoinnissa auditoija tekee havaintoja ja kirjaa niiden pohjalta poikkeamia, vahvuuksia tai parantamismahdollisuuksia. Tavoitteena on yksikön/kodin toiminnan kehittäminen tehtyjen havaintojen perusteella. Kaikki arviointiin liittyvät havainnot tallennetaan Laatuporttiin. Niiden tallentamisesta vastaa pääauditoija.

Sisäisillä auditoinneilla myös varmistetaan, että auditoitava koti on ottanut Esperin laadunhallintajärjestelmän käyttöön, järjestelmää noudatetaan sekä ylläpidetään vaikuttavasti.

Sisäisen auditoinnista toistaiseksi ulkopuolella olevat yksiköt (uudet perustetut tai ostoyritykset) pyritään ottamaan kiertoon mukaan vuoden sisällä Esperiin liittymisestä.

Lisäksi syksyisin tehdään omavarmistuksena toimiva laadun vuosikysely, johon vastaavat yksikön vastuuhenkilöt. Tästä saatua tietoa käytetään paitsi omavarmistuksena, myös kehittämistyön pohjana, koulutusten suunnittelussa ja kärkihankkeiden valmistelussa konsernitasolla ja tulevien auditointien pohjatietona.

Kohdennetut tukikäynnit

Kuka tahansa yksikön esihenkilöistä, aluepäälliköistä, palveluasiantuntijoista HRBP:sta tai muista tukifunktioista voi nostaa esiin tukikäynnin tarpeen. Tällöin asia sovitaan aluepäällikön kautta, joka kutsuu kokoon tarvittavat asiantuntijat ja yhteisessä kokouksessa sovitaan tukitoimet. Laatupäällikkö on osa tätä ryhmää. Lisäksi laatupäällikkö voi huomatessaan perehdytystarpeita tai auditointipoikkeamia tehdä muun kohdennetun tukikäynnin, jonka tavoitteensa on varmistaa Esperi-konsernin toimintatapojen toteuttaminen tärkeimmissä työprosesseissa.

Sisäiset auditoijat

Arvioinnin suorittavat erikseen hyväksytyt ja koulutuksen saaneet sisäiset auditoijat.
Arvioijan perusvaatimukset:

- Tuntee toimintaympäristön lainsäädännön sekä Esperin toimintaohjeet
- Saanut sisäisen auditoijan koulutuksen.

Auditoinnin yhteydessä auditoija ja auditoitavat keskustelevat yksiön toiminnasta ja vertaavat sitä ohjeistuksiin.

Laatufunktio vastaa uusien sisäisten auditoijien koulutuksesta sekä täydennyskoulutuksen suunnittelusta, järjestämisestä ja tiedottamisesta.

Ulkoiset auditoijat

Varmistaaksemme laadukkaan ja turvallisen palvelun sekä toiminnan jatkuvan parantamisen ja kehittämisen, yhteistyökumppanimme Labquality tekee kodeissamme ulkoisia auditointeja. Ulkoiset auditoijat ovat riippumattomia toiminnan arvioijia, joilla on auditoitavaan alaan ammatillinen osaaminen. Arviointi tapahtuu kansallisen kriteeristön mukaan ja sen myötä meille on myönnetty ISO 9001:2015-laatusertifikaatti.

KPI

Laadun avainmittarit (KPI) sovitaan vuosittain. Yksiköt saavat viikkoraportin, joissa seurataan:
poikkeamien käsittelyn ajantasaisuutta (tavoite ≥ 98 ajoissa)
toimintakykymittareiden peittävyyttä (tavoite ≥98 %)
palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus (tavoite 98 %)
aktiviteettien lukumäärää/asukas /viikkoa yli 5/asukas

Strategisina tavoitteina on eNPS:n ja NPS.n osalta vertailuryhmien 1. vuoteen 2027 mennessä.

Poikkeaman raportointi

Kaikki kotiemme työntekijät pääsevät kirjaamaan havaitsemiaan poikkeamia. Ilmoitukset kirjataan Essin kautta Laatuporttiin. Kirjaaminen tulisi suorittaa viipymättä tapahtuman jälkeen, jotta yksityiskohdat olisivat tuoreena mielessä. Poikkeaman raportoi sen havainnoinut henkilö. Jokainen on vastuussa siitä, että kirjaa havaitut epäkohdat, poikkeamat ja riskit.

Kirjaamisen jälkeen poikkeama siirtyy yksikön esihenkilön jatkokäsiteltäväksi. Esihenkilöllä on kaksi kuukautta aikaa käsitellä poikkeama, jonka jälkeen se muuttuu myöhässä olevaksi. Ohjelma muistuttaa vastuuhenkilöä käsittelyajan päättymisestä.

Kehitysehdotukset ja jatkuva parantaminen ovat osa omavalvontaa

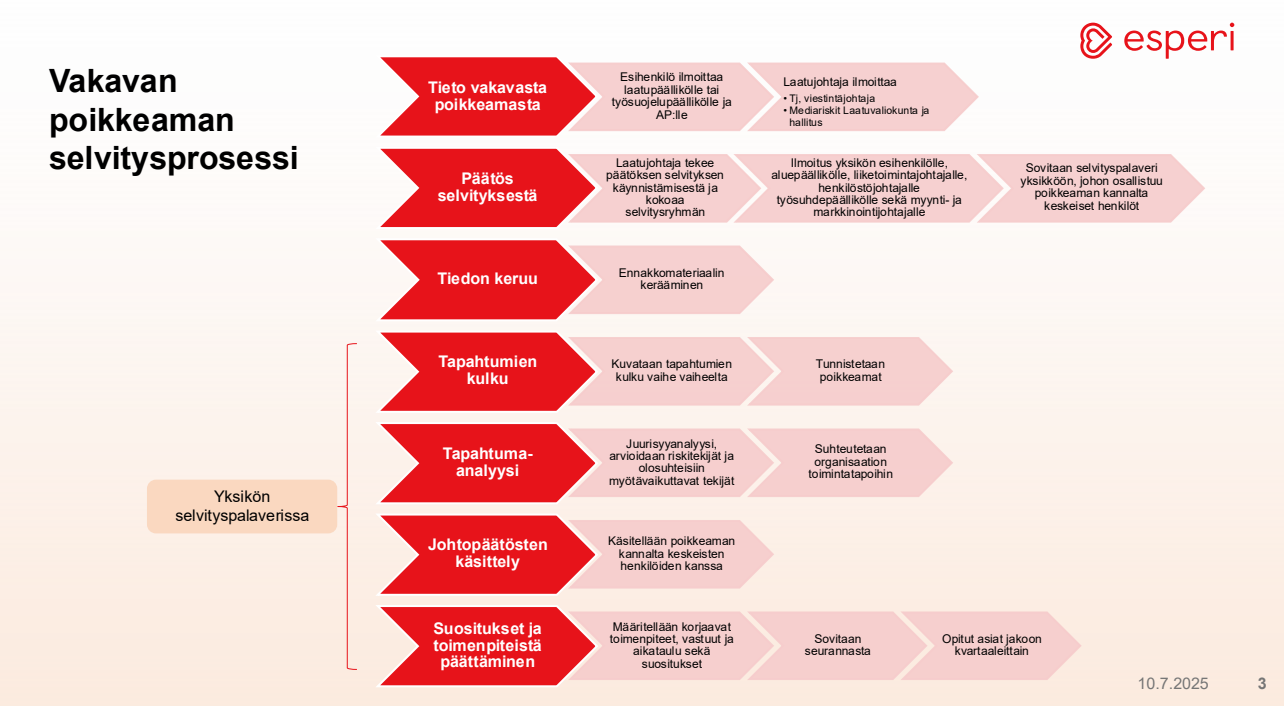
Poikkeamien käsittely on osa Esperin jatkuvaa parantamista. Analyysien perusteella tunnistetaan kehityskohteita ja ryhdytään mahdollisuuksien mukaan välittömästi toimenpiteisiin niiden kehittämiseksi. Suuremmat kehityshankkeet koostetaan johdon käsiteltäväksi ja ne projektoidaan kulloisenkin tarpeen mukaisesti. Omavalvonnan seuranta ja liiketoimintakohtaiset kehitystoimet julkaistaan www-sivuilla. Lisäksi jokaisen yksikön oman omavalvontasuunnitelman liitteeksi tulee tarkennettuna keväästä 2026 yksikön itsensä määrittelemään paikkaan, esim. Ilmoitustaululle, yksikön omat kehittämistoimet. Kaikki muu laaturaportointi tapahtuu sisäisesti kuukausittain laaturaporttiemme kautta.

Vakavat poikkeamat

Vakavien poikkeamien selvitysprosessi on laadun ja työsuojelun yhteinen toimintamalli. Selvitysprosessi käynnistetään tarvittaessa poikkeaman vakavuuden arvioimisen jälkeen. Tieto vakavasta poikkeamasta voi tulla suoraan yksiköstä laatupäällikölle tai työhyvinvointipäällikölle tai ilmoituksena Laatuportista. Vakavia poikkeamia seurataan paitsi Laaturyhmän kuukausikokouksissa, myös johtoryhmä- ja liiketoimintajohtoryhmissä aina hallitustasolle asti. Vakavat poikkeamat voivat liittyä muun muassa ihmishenkeä uhkaaviin tai vaativiin seurauksiin, vakaviin henkilövahinkoihin ja työperäisiin sairauksiin, ulkopuolisiin riskeihin tai toiminnan jatkuvuuden vaarantumiseen.

Vakavan poikkeaman selvitys tehdään yksikössä poikkeaman kannalta keskeisten henkilöiden kanssa. Tapahtumien kulku käydään yhdessä läpi ja juurisyyanalyysi tehdään tunnistetulle poikkeamalle. Yhdessä sovitaan korjaavat toimenpiteet ja niiden seuranta.

Vakavien poikkeamien selvityksistä opitut asiat jaetaan kvartaaleittain koko organisaation hyödynnettäväksi. Poikkeamista oppiminen ja turvallisuuskulttuurin edistäminen ovat keskeisiä tavoitteita. Poikkeamaraportit laaditaan niin, ettei niistä pysty tunnistamaan yksittäisiä henkilöitä tai missä yksikössä poikkeama on tapahtunut.



Kuva 7: Vakavan poikkeaman selvitysprosessin kuvaus

Turvallinen koti –mittaristo

Turvallinen koti -mittariston avulla toiminnan tarkastelusta ja riskien kartoittamisesta tulee entistä objektiivisempaa, toistettavampaa ja läpinäkyvämpää. Raportti toimii pohjana ja perustietona laadusta käytävään keskusteluun ja tiedolla johtamiseen niin yksikön päälliköille, aluepäälliköille kuin liiketoimintajohdolle. Mittaristoa käytetään tukifunktioissa omavalvonnan tukena ja se toimii tuen ohjaamisen välineenä yksiköille.

Turvallinen koti -mittaristokokonaisuus koostuu neljästä strategisesta painopisteestä:
Hyvä työ (40 %, henkilöstömittarit), Hyvä hoiva (30 %, työprosesseihin liittyvät mittarit), Hyvä elämä (20 %, asukkaan ja hänen läheistensä tyytyväisyys, sekä kunta-asiakkaan näkemys) sekä tuottavuuteen liittyvä Hyvä talous (10 %). Näistä kaikista kategorioista on olemassa useita mittareita (yhteensä 17 kpl) ja kokonaismittariin kumuloituu mittariston painopisteiden perusteella koostuva kokonaisriski. Mittaristo yhdistää tietoa monesta yrityksemme eri tietojärjestelmästä ja tarjoaa esihenkilöille yhden ruudun näkymällä koottua tietoa johtamisen tueksi. Yhden ruudun näkymällä voimme katsoa sekä kokonaisriskiä, katsoa trendejä ja porautua yksikkötasolle ja mittaritasolle saakka.

Mittaristossa on liikennevalo-kategoriat: harmaa, vihreä, keltainen ja punainen. Keltaisella ja punaisella oleviin reagoidaan keskustelun pohjalta erilaisilla tukitoimilla, jotta saadaan toiminta normalisoitua. Huomioitavaa on, että yksiköt liikennevalojen sisällä vaihtelevat ja tavoitteemme on saattaa ”kaikki huolivalot pois” (harmaalle) ja/tai vähintään vihreälle ”saa mennä”.

Henkilöstö- ja asiakastyytyväisyyskyselyt

Henkilöstön tyytyväisyyttä mitataan kahdesti vuodessa. Alkuvuodesta toteutetaan koko henkilöstölle laaja henkilöstökysely ja syksyllä Pulssi-kysely. Kyselyjen tulokset käsitellään johtoryhmä-, liiketoiminta-, alue- ja yksikkötasolla. Laajan henkilöstökyselyn pohjalta yksiköt laativat vuosittain oman kehittämissuunnitelmansa, joka talletetaan kyselyn raportointialustalle. Syksyn pulssi -kyselyn avulla seuraamme, että kehittämissuuntamme on oikea.

Saga-palvelutaloissa kerätään lisäksi jatkuvaa palautetta kuukausittain vaihtuvin teemoin.
Lue lisää henkilöstö- ja asiakastyytyväisyyskyselyistä sivulta 17.

Kehittäminen

Erilliset kehityshankkeet

Kaikki käynnissä olevat merkittävät hankkeemme liittyvät tavalla tai toisella strategisiin tavoitteisiimme. Loimme E24-strategian yhdessä 2020 syksynä. Se hyväksyttiin Esperin hallituksessa tammikuussa 2021. Nykyistä strategiaa on päivitetty 2025.

Kaikki käynnissä olevat merkittävät hankkeemme liittyvät tavalla tai toisella strategisiin tavoitteisiimme. Kerromme hankkeista Essin uutisissa sekä verkkosivuillamme ja sosiaalisen median nostoissamme.

Meillä on parhaat työkaverit • sairaanhoitajien rekrytointi ulkomailta • ikäjohtamien tuki • erilaisia rekrytointihankkeita
Meillä on arvostetuimmat esihenkilöt • esihenkilökoulutusohjelmat • työhyvinvointiohjelma
Olemme asiakkaiden ja asukkaiden ensisijainen valinta • toimintafilosofiat ja niiden jalkautus
Rakennamme edelläkävijyyttä • digihankkeet • tiedolla johtamisen hankkeet: Turvallinen koti -mittaristo, CRM, työvuorosuunnittelu • Lean-(ELLI) ohjelmat

Emme tingi turvallisuudesta

- toimintakykymittareiden hyödyntäminen
- kirjaamiskäytäntöjen kehittäminen
- raportoinnin jatkokehittäminen
- IMO
- saattohoito
- turvallinen lääkehoito
- lakisääteisten tehtävien varmistaminen
- Laiteturvallisuuden kehittäminen

Elli-lean
ELLI-ohjelma perustuu maailmalla tunnettuun ja monella toimialalla käytettyyn lean-ajatteluun. Ydinajatuksia ovat jatkuva parantaminen ja turhan tekemisen poistaminen. Ajatteluun valmennetaan tukitoimintojen asiantuntijoita, jotka puolestaan valmentavat yksiköiden henkilöstöä:

- laatupäälliköt
- palveluasiantuntijoita
- HR Business Partnereita
- työsuojeluvaltuutettuja
- muitten tukifunktioiden työntekijöitä.

Käytämme Leanin menetelmiä kaikessa kehittämisessä

Julkaisu

Viestintä
Esperin viestinnän tavoitteena on saavuttaa kaikkien keskeisten sidosryhmien luottamus avoimella, säännöllisellä ja proaktiivisella viestinnällä. Jokaisella esperiläisellä on tärkeä rooli viestinnän onnistumisessa. Esperin käytössä olevia viestintäkanavia ovat muun muassa Essi-intranet, verkkosivut, Cision-mediatiedotejakelujärjestelmä, sosiaalisen median kanavat, läheisviestintäsovellus OmaEsperi, Domacare-asukastietojärjestelmä, sähköposti ja Teams-pikaviestisovellus sekä kerran vuodessa julkaistava vastuullisuusraportti.

Teemme vuosittain viestintäsuunnitelman, joka pohjautuu strategisiin tavoitteisiimme sekä liiketoiminnan tarpeisiin.



Kuva 8: Viestintä on työkalu jokaiselle esperiläiselle

Vastuullisuusraportit
Vastuullisuusraportin tehtävä on avata toimintaamme ja kertoa, miten strategiamme näkyy jokapäiväisessä toiminnassamme. Valmistaudumme CSRD-raportointiin osana normaalia raportointiamme ja otamme CSRD standardin käyttöön raportoinnissa EU:n asettamien aikataulujen mukaisesti.

Vastuullisuusraportti on julkista tietoa ja sitä voi jakaa kaikille sidosryhmillemme. Se toimii hyvänä tietopakettina, kuinka kehitämme esimerkiksi hoivan laatua, asukastyytyväisyyttä, työhyvinvointia ja turvallisuutta.

Tämän lisäksi raportti kertoo, kuinka tuemme osaltamme yhteiskuntaa verojen ja erilaisten maksujen muodossa sekä kuinka huolehdimme ympäristöön liittyvistä vastuullisuusasioista. Vuosittain julkaistava raportti oli vuonna 2025 järjestyksessään kuudes Esperin julkaisema vastuullisuusraportti.

Vastuullisuusraportoinnin vaateet tulevat muuttumaan lähivuosina ja aloitamme valmistautumisen tulevaan. Ensimmäinen kestävyysraportointidirektiivin mukainen raportti (CSRD) julkaistaneen 2026.

Ulkoiset nettisivut
Esperin ulkoisilla nettisivuilla, www.esperi.fi, on esitelty kattavasti Esperin palvelut ja kodit. Sivuilla julkaistaan Esperin uutiset ja blogit sekä julkiset dokumentit kuten kotien omavalvontasuunnitelmat ja vastuullisuusraportti. Asiakastyytyväisyystulokset ovat nähtävissä koko konsernin, liiketoiminta-alueiden ja yksittäisten kotien osalta (jos vastaajia yli 5 kpl). Lisäksi sivuilla on osio usein kysytyille kysymyksille, mistä löytyy hyödyllistä tietoa niin Esperin palveluista, kun yleisestikin asumispalveluista.

Jokaisella Esperi-kodilla on oma alasivu, joka pitää sisällään muun muassa kodin esittelyn, yhteystiedot, kuvia, kuulumisia, esitteitä ja muita materiaaleja. Kodin henkilöstö vastaa kodin kuulumisten ja liitetiedostojen ajantasaisuudesta**.** Jo 90 % kodeistamme kertoo myös arjen tapahtumista somessa.

Sivujemme kautta voi jättää meille lomakkeen avulla palautetta tai yhteydenottopyynnön liittyen asukaspaikkoihin tai muuhun asiaan. Asiakaspalvelumme käsittelee yhteydenotot.
Esperin päihdekuntoutusyksiköillä on omat nettisivut, www.esperipaihdekuntoutus.fi. Sivuilla on esitelty päihdekuntoutuspalvelumme ja jokainen palvelua tarjoava koti.

Saga-palvelutaloilla on oma brändi ja Sagan palvelut poikkeavat Esperin asumispalveluista. Sagacare.fi -sivustolla esitellään Sagan tarjoamat palvelut ja palvelutalot omilla alasivuillaan. Asiakas voi jättää sivustolla yhteydenottopyynnön, varata asuntoesittelyn ja tutustua vapaisiin koteihin. Esperin sivujen tapaan Sagan sivuilla julkaistaan julkiset dokumentit, kuten omavalvontasuunnitelmat. Sivustolla on lisäksi useita palvelutalokohtaisia liitteitä, kuten asuntojen pohjapiirustuksia, ruokalistoja, harrastus- ja kulttuuritoiminnan viikko-ohjelmia sekä palveluhinnastoja.

Seuraavat liitteet sijaitsevat Esperin intranetissä, Essissä.

1. Omavalvontasuunnitelma-pohja
2. Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma
3. Terveydensuojelun omavalvontasuunnitelma
4. Tieto- ja kybertuturvapolitiikka 1.2 (päivitetty 16.6.2024)
5. Tietoturvasuunnitelma (päivitetty 13.8.2025, ei julkinen dokumentti)
6. Asiakastietojärjestelmän käyttöoikeuksien määrittely on osa tietoturvasuunnitelmaa
7. Valmiussuunnitelman yleinen osa päivitetty 8/2025 sekä toimintokortit (päivitetty 3/2025)
8. Laiteturvallisuussuunnitelma (ilmestyy 9/2025)
9. Lääkehoitosuunnitelman pohja (4/2025)