esperi



Esperi Hoivakoti Lintumäki Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelma

31.10.2025

Sisällysluettelo

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot 4

1.1. 1.1. Alihankintana ostettujen palveluiden laadun varmistaminen 5

2. Omavalvontasuunnitelma ja sen laatiminen 5

3. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet 6

3.1. Strategia 6
3.2. Toiminta-ajatus 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 12
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) 14
5.8. Valmiussuunnitelma 14
5.9. Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit 14

6. Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva 15

6.1. Toimintakyvyn ja palvelutarpeen arviointi 15
6.2. Palvelun toteuttamissuunnitelma 15
6.3. Hoitoneuvottelu 16
6.4. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen 16
6.5. Osallisuus 17
6.5.1. Asukaskokoukset 17
6.5.2. Läheisten illat 17
6.5.3. Laatufoorumi 18
6.6. Palautteet 18
6.6.1. Palautekanavamme ovat: 18

7. Palvelun sisällön omavalvonta 20

7.1. Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva aktiivinen arki 20
7.2. Terveyden- ja sairaanhoito 21
7.3. Lääkehoito 22
7.4. Ravitsemus 23
7.5. Suun terveys 24

7.6. Saattohoito ... 24
7.7. Hygieniakäytännöt ... 25
7.8. Puhtaanapito ... 25
7.9. Monialainen yhteistyö ... 25

8. Asiakasturvallisuus ... 26

8.1. Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys ... 26
8.2. Turvallisuuskoulutukset ... 26
8.3. Lääkinnälliset laitteet ja tarvikkeet ... 27

9. Henkilöstö ... 28

9.1. Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys ... 28
9.2. Sijaisten käytön periaatteet ja opiskelijat ... 28
9.3. Henkilöstön rekrytointi ... 29
9.4. Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus ... 30
9.5. Työhyvinvointi ja työsuojelu ... 31

10. Toimitilat ja teknologiset ratkaisut ... 32

10.1. Toimitilat ... 32
10.2. Teknologiset ratkaisut ... 33
10.3. Terveydensuojelulain mukainen toiminta ... 33

11. 11. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen ... 33

11.1. Asiakastietojen käsittely ... 34
11.2. Tietosuoja ja tietoturva ... 34

12. Omavalvonnan seuranta ja raportointi ... 35

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottajan perustiedot

Yhtiön nimi	Esperi Care Oy	Y-tunnus	2017532-6
Toimintayksikön perustiedot			
Toimintayksikkö		OID-koodi	1.2.246.10.20175326.10.12
Hoivakoti Lintumäki		Palveluntuottajan koodi (PALTU)	62547-30
Katuosoite		Postinumero	Postitoimipaikka
Teerentie 3A		13600	Hämeenlinna
Hyvinvointialueen nimi	Kanta-Hämeen hyvinvointialue		
Yksikön vastuuhenkilö	Pirjo Raunio		
Vastuuhenkilön puhelinnumero		040 4863870	
Vastuuhenkilön sähköpostisoite		pirjo.raunio@esperi.fi	

Rekisteröidyt sosiaalihuollon palvelut

Palvelumuoto	Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan	Asiakaspaikkamäärä	Rekisteröintipäätöksen ajankohta
Ikäihmisten ympärivuorokautinen palveluasuminen	Ikääntyneet ja muistisairaat	34	1.2.2010

Palvelut, joita yksikössä hankitaan alihankintana:	Palveluntuottaja
Puhtaanapitopalvelut	Lassila&Tikanoja Oyj
Pyykkihuolto	Rusanen Group Oy
Kiinteistöhuolto	Lassila&Tikanoja Oyj
Ateriapalvelut	Compass Group FS Finland Oy
Muut palvelut	Hattulan Apteekki

1.1. 1.1. Alihankintana ostettujen palveluiden laadun varmistaminen

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

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

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

2. Omavalvontasuunnitelma ja sen laatiminen

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

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

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

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

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

Päivitämme omavalvontasuunnitelmaa vähintään vuosittain tai kun toiminnassa tapahtuu muutoksia.

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

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

Yksikön vastuuhenkilö yksikönjohtaja Pirjo Raunio vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta.

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

3. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

3.1. Strategia

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



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

Tässä työssä meitä ohjaavat Esperin neljä strategista prioriteettia:

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

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

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

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

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

3.2. Toiminta-ajatus

Toimintamme tarkoituksena on tuottaa ikääntyneille asiakkaille ympärivuorokautista palvelua, joka tarjoaa heille turvallisen kodin ja mahdollistaa onnellisen elämän heidän omilla ehdoillaan. Lähtökohtanamme ovat aina asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet, jotka huomioimme hoitoa ja palveluita suunniteltaessa. Palvelusopimus, toimilupa sekä alaa koskevat suositukset ja lainsäädäntö ohjaavat toimintaamme. Hoidon ja palvelun suunnittelu, toteutus ja arviointi perustuvat asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin, toiveisiin ja toimintakykyyn varmistaen yhteisen tavoitteemme.

Turvallisen kodin lisäksi tarjoamme asiakkaillemme päivittäistä apua ja tukea heidän tarpeidensa sekä toiveidensa mukaisesti. Käytämme toiminnassamme tunnepohjaista vuorovaikutusmenetelmää, validaatiota. Haluamme olla avoimia ja läsnä myös asiakkaidemme läheisille, ja siksi ovemme ovat aina avoinna heille.

3.3. Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaamme ohjaavat Esperin arvot:

On ilo kohdata sinut.

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

Meillä Lintumäessä tämä tarkoittaa, että huomioimme toisemme, niin asukkaat ja heidän omaisensa kuin työkaverimme tervehtien heitä ja keskustellen heidän kanssa, koska pieni juttutuokio piristää meitä jokaista kiireenkin keskellä.Arjen huolet pyrimme pitämään pois niistä hetkistä, jolloin olemme työssä ja kohtaamme asukkaita.

Rehtiys on vahvuutemme.

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

Meillä Lintumäessä tämä tarkoittaa, että teemme työmme laadukkaasti, sopimuksia noudattaen ja oman alueemme ammattilaisina. Vahvuutemme on hyvä yhteistyötaitomme ja se näkyy työtehtävien vastuullisen jakamisena sekä hoitamisena. Päivitämme myös ammattiosaamistamme koulutuksilla.

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 Lintumäessä tämä tarkoittaa, että suhtaudumme positiivisesti työmme kehittämiseen. Me emme pelkää korjata toimintatapojamme, koska emme halua kangistua vanhoihin, huonoihin tapoihimme. Uskallamme ottaa vastaan korjaavaa palautetta ja uusia haasteita rohkeasti yhdessä.

4. Johtamisjärjestelmä

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

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

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

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

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

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

4.1. Tiimipalaveri

Käymme säännöllisissä tiimipalavereissa läpi ajankohtaisia ja omavalvontaan liittyviä teemoja, kuten asukkaiden tilanteet, tulevat aktiviteetit, turvallisuuteen ja laatuun liittyvät asiat sekä henkilöstöön liittyvät aiheet ja kehittämistoimenpiteiden seurannan. Tiimipalavereissa runkoina käytetään vakioagendaa. Palavereista kirjataan lyhyt muistio, joka viedään Domacaren keskusteluosioon. Henkilöille, jotka eivät pääse tiimipalaveriin, informoidaan jälkikäteen palaverissa sovitut asiat ja pyydetään lukukuittaamaan muistio DomaCaressa.

Lisäksi Lintumäessä kirjoitetaan informatiivinen viikkokirje joka viikko. Se ilmestyy normaalisti perjantaisin Domacaren keskusteluosiossa. Siinä informoidaan yleensä tulevan viikon tärkeitä asioita, mutta sen sisältönä on myös tietoa, missä olemme onnistuneet kuluvalla viikolla. Kirjaajana on yleensä yksikönjohtaja ja tiimivastaava toimii tarvittaessa hänen sijaisenaan

4.2. Viikkoraportti

Yksikön toimintaa ja tavoitteiden saavuttamista mitataan muun muassa hyvä hoiva, hyvä työ ja hyvä talous -mittareiden avulla. Viikkoraportilla seuraamme toimintakykyarviointien ja palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuutta, asukasaktiviteettien määrää, poikkeamien käsittelyn ajantasaisuutta sekä asiakaspaikkamäärää. Muun muassa nämä mittarit ohjaavat vastuuhenkilön työtä. Yksikön viikkoraportit julkaistaan Esperin intranetissä viikoittain. Käsittelemme viikkoraportin tiimipalaverissa henkilöstön kanssa.

5. Riskien hallinta



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

5.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja työnjako

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

5.2. Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet

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

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

5.3. Vakavat poikkeamat

Vakavien poikkeamien selvittäminen on laadun ja työsuojelun yhteinen toimintamalli. Ilmoitamme vakavat poikkeamat suoraan aluepäällikölle. 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 konsernitasoisesti.

Vakavat poikkeamat raportoidaan kuukausittain johtoryhmälle. Lisäksi 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 yksikön henkilöstön kanssa. Ennakoivalla toiminnalla pyrimme ehkäisemään riskien toteutumista. Suunnittelemme toimintaympäristön tunnistetuille riskeille toimenpiteet ja seuraamme niiden toteutumista yksikön vuosikellon mukaisesti.

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

Toimintaympäristön riskikartoitus on päivitetty: **2.10.2025**

Työympäristömme asiakasturvallisuuden mahdolliset keskeiset riskit ja toimenpiteet niihin ovat:

- Yhteistyö hyvinvointialueen kanssa ei ole asukkaan parhaaksi ja vaarana on, että asukkaan erikoishoidon saatavuus heikkenee. TOIMENPITEET: Huolehdimme puolin ja toisin, että palvelunkuvauksessa olevat ehdot täyttyvät ja asukas saa tarvitsemansa hoidon ja huolenpidon.
- Asukkaan vaikutusmahdollisuus omaan hoitoonsa ei toteudu. TOIMENPITEET: Omahoitajuuden korostaminen ja vahvistaminen sekä hyvä yhteistyö ja yhteydenpito omaisten kanssa.
- RAI:n hyödyntäminen asukkaan hoidossa puutteellista. TOIMENPITEET: Henkilöstön RAI-osaamisen varmentaminen sekä koulutukset

Vaikuttavuuden seuranta toteutetaan Toimintaympäristön riskit -lomakkeella yksikön vuosikellon mukaisesti.

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

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

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

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

Jos työntekijä huomaa tehtävissään tai saa tietoonsa epäkohdan, ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden, hän ilmoittaa asiasta viipymättä yksikön vastuuhenkilölle. Epäkohdasta tehdään poikkeamailmoitus Laatuporttiin ja kirjaukset asiakastietojärjestelmään, jos

epäkohtailmoitus koskee asiakasta. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

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

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

Yksikön vastuuhenkilön on ilmoitettava tai ilmoituksen tehnyt työntekijä 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: 1.9.2025

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

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

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

5.8. Valmiussuunnitelma

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

Esperin valmiussuunnitelma on päivitetty 3.7.2025.

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

Meidän tulostetut toimintokorttimme löytyvät henkilökunnan toimistosta perehdytys- ja turvallisuuskansiosta

Yksikön toimintokortit on päivitetty: 8.9.2025

5.9. Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit

Meillä asiakasturvallisuutta, laadunhallintaa sekä toimialaa koskevan lainsäädännön mukaista toimintaa arvioidaan auditoinneilla. Auditointeja tehdään sisäisinä ja ulkoisina. 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: 6.3.2025

Ulkoinen auditointi on tehty: -

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 palvelutarpeen arviointi

Arvioimme asiakkaan hoidon ja palvelun tarvetta RAI-toimintakykyarvioinnilla. Arviointi kattaa fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja kognitiivisen toimintakyvyn. Kysymykset koskevat muun muassa arjen sujumista, ymmärretyksi tulemista, muistia, ravitsemustilaa, kipua ja lääkitystä.

Teemme RAI-arvioinnin yhdessä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa asiakkaan toiveesta voimme pyytää mukaan hänen läheisensä. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta.

Ensimmäinen RAI-arviointi tehdään kuukauden (1 kk) sisällä asiakkaan muutettua yksikköön. Arvioinnin avulla tutustumme asiakkaaseen. Seuranta-arviointi tehdään vähintään kuuden kuukauden (6 kk) välein tai asiakkaan voinnin oleellisesti muuttuessa. Kerromme asiakkaalle arvioinnista. Asiakkaan nimetty omahoitaja vastaa RAI-toimintakykyarvioinnin laatimisesta. Seuraamme RAI-arviointien ajantasaisuutta viikoittain viikkoraportilla.

Hyödynnämme asiakkaan RAI-arvioinnista saatuja mittareita ja herätteitä yksilöllisen, tarpeenmukaisen ja tavoitteellisen palvelun toteuttamissuunnitelman laatimisessa.

RAI-arvioinnin lisäksi asiakkaalle voidaan tarvittaessa tehdä muistitesti (MMSE) ja ravitsemustilan arviointi (MNA).

6.2. Palvelun toteuttamissuunnitelma

Teemme palvelun toteuttamissuunnitelman yhdessä asiakkaan kanssa. Kirjaamme asiakkaan näkemykset ja toiveet suunnitelmaan. Palvelun toteuttamissuunnitelma on tärkeä työväline, jolla varmistamme, että kaikki tietävät, mitä asiakkaan hoidosta on sovittu. Asiakkaan nimetty omahoitaja vastaa palvelun toteuttamissuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä.

Laadimme ensimmäisen palvelun toteuttamissuunnitelman RAI-arvioinnin jälkeen, kuukauden (1 kk) sisällä asiakkaan muutettua yksikköön. Päivitämme palvelun toteuttamissuunnitelman RAI-arvioinnin jälkeen vähintään kuuden kuukauden (6 kk) välein tai asiakkaan voinnin oleellisesti muuttuessa tai sopimuksen mukaisesti. Seuraamme palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuutta viikoittain yksikön viikkoraportilla.

Päivittäinen hoitotyö ja kirjaaminen perustuvat asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan.

Kun tunnemme asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmien sisällön, varmistamme että asiakkaat saavat yksilöllistä ja tarpeenmukaista hoitoa ja palvelua päivittäin.

6.3. Hoitoneuvottelu

Järjestämme hoitoneuvottelun uudelle asiakkaalle hänen muutettuaan yksikköön. Omahoitaja sopii hoitoneuvottelusta ensimmäisen kuukauden sisällä, kun asiakas on muuttanut yksikköön. Järjestämme hoitoneuvotteluja säännöllisesti vähintään kerran vuodessa ja asiakkaan voinnin oleellisesti muuttuessa.

Hoitoneuvotteluun osallistuvat vähintään asiakas, läheinen ja omahoitaja. Tarvittaessa hoitoneuvotteluun voi osallistua myös muita asiakkaan hoidon kannalta olennaisia henkilöitä. Hoitoneuvottelussa käymme läpi asiakkaan senhetkisen tilanteen sekä yksilölliset tarpeet ja toiveet. Hoitoneuvottelu ja siinä käsitellyt asiat kirjataan asiakastietojärjestelmään.

6.4. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Tuemme, vahvistamme ja ylläpidämme asiakkaidemme itsemääräämisoikeutta seuraavilla toimintatavoilla:

- Asiakas on mukana suunnittelemassa palveluitaan esimerkiksi osallistumalla omaan RAI-toimintakykyarviointiinsa ja palvelun toteuttamissuunnitelman laatimiseen.
- Selvitämme asiakkaan arvot, hänelle mieluisat asiat sekä tavat ja tottumukset kysymällä niitä asiakkaalta itseltään.
- Tuemme asiakasta päivittäisissä päätöksissä ja tarjoamalla hänelle vaihtoehtoja. Päivittäiset päätökset voivat liittyä esimerkiksi päivärytmiin, pukeutumiseen, ruokailuun, ulkoiluun, harrastuksiin ja vierailijoihin.
- Vahvistamme asiakkaan kommunikaatiota, esimerkiksi selvittämällä mahdolliset kommunikaatio-ongelmat ja valitsemalla sopivat kommunikaatiomenetelmät.
- Ennakoimalla, kuten asiakkaan tekemällä edunvalvontavaltuutuksella, hoito- tai hoivatahdolla.
- Kuulemme läheisten näkemyksiä asiakkaan toiveista erityisesti silloin, kun asiakkaan itsemääräämiskyky on heikentynyt.
- Selvitämme yksilöllisiä keinoja rajoittamistoimenpiteiden välttämiseksi, esimerkiksi sängyn korkeuden säätäminen matalalle, sekä tunnistamalla ja vähentämällä käyttäytymisen oireita aiheuttavia tekijöitä.
- Koulutamme työntekijöitä asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyvissä asioissa. Esko-verkko-oppimisympäristössämme on koulutus asiakkaiden itsemääräämisoikeuden tukemisesta.

Rajoittamistoimenpiteitä käytetään ainoastaan henkilön oman tai toisen henkilön terveyden ja turvallisuuden takaamiseksi. Rajoittaminen on aina viimesijainen keino. Rajoittamistoimenpiteisiin ei

voida ryhtyä ennen kuin muut keinot on arvioitu, kirjattu ja todettu riittämättömiksi. Rajoittamistoimenpiteiden käyttö on lääkärin tekemä hoitopäätös, josta keskustellaan asiakkaan tai hänen läheisensä kanssa, jos asiakas ei pysty itse ottamaan asiaan kantaa.

Itsemääräämisoikeuden tukeminen sekä lääkärin tekemät rajoittamispäätökset kirjataan asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelmaan kirjataan lääkärin tekemän hoitopäätöksen rajoittamistoimenpiteiden käytöstä perusteluineen, aloittamisen ajankohdan sekä rajoittamiskeinot ja - keston sekä päätöksen tehneen lääkärin nimen asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteiden käyttö kirjataan osana päivittäistä kirjaamista.

Esperin intranetissä on tarkempi ohjeistus itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoittamistoimenpiteiden käytöstä.

Yksikössämme käytössä olevia rajoittamistoimenpiteitä ovat:

- sängynlaidan nostaminen ylös asukkaan ollessa sängyssä
- haaravyö estämässä asukkaan liukumista pyörätuolista lattialle
- hygieniahaalari

Näistä löytyy kirjaus Domacaressa ja lääkärin tekemä hoitopäätös on aina määräaikainen ja asukkaan toiveiden mukainen.

6.5. 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.”

6.5.1. 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: Viriketoimintahetkissä käymme läpi kuulumisia ja toiveita. Käytössämme on myös toivepuu, johon laitetaan hedelmiksi tai lehdiksi asukkaan toiveita ja niitä sitten otetaan viikko-ohjelmaamme sisältöön tai pieniin toimintatuokioihin. Lisäksi omahoitaja huomioi asukkaan yksilöllisiä toiveita.

6.5.2. 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 toukokuussa ja marraskuussa, jolloin meillä on ulkopuolinen esiintyjä, tarjoilua ja yhdessä oloa. Lisäksi yksikönjohtaja kertoo Lintumäen kuulumisia lyhyessä infohetkessä.

6.5.3. 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.

6.6. 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.

6.6.1. 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 asuakastyytyväiskyselyn tulos ja vastaajamäärä: Viimeisin Esperin oma asiakaskysely toteutettiin syyskuussa 2025. Kyselyyn vastasi 13/34 Lintumäen asukkaasta. NPS oli 62. Asukkaiden antama palaute käsitellään henkilökunnan kanssa ja otetaan osaksi yksikön kehitystyötä. Lisäksi Kanta-Hämeen hyvinvointialue teetätti oman kyselynsä Lintumäen asukkaille.

Läheistyytyväisyyskysely

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

Viimeisimmän läheistyytyväiskyselyn tulos ja vastaajamäärä: Viimeisin Esperin omaisille kohdennettu läheiskysely tehtiin syyskuussa 2025. Siihen vastasi 7 omaista. Lisäksi omaisten on mahdollista vastata jatkuvaa palautetta. Tämän palautteen QR-koodi löytyy Lintumäen pääovessa olevasta ilmoituksesta. Kaikki läheisten antama palaute huomioidaan yksikön toiminnan kehittämisessä.

Kirjallinen ja suullinen palaute

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

Hyvinvointialueen palaute

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

Muistutukset

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

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

Muistutusten vastaanottaja	Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot ja palvelut:	Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot ja palvelut
kirjaamo@esperi.fi	**KANTA-HÄMEEN HYVINVOINTIALUE** takaisinsoittopalvelu: p. +358 36293204 (pot.as.vastaava) p. +358 36293210(sos.as.vastaava) ma-to klo 8-12 ” Potilasasiavastaavan tehtävänä on tiedottaa potilaan oikeuksista terveydenhuollon eri palveluissa sekä neuvoa potilaita ja terveydenhuollon henkilöstöä potilaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä” ”Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on neuvoa asiakkaita sosiaalihuoltoon ja asiakkaan oikeuksiin liittyvissä asioissa. Ole sosiaaliasiamieheen ensisijaisesti yhteydessä puhelimitse. Voit halutessasi jättää nimesi ja yhteystietosi asiavastaavan yhteydenottoa varten. Sosiaalivastaavan tapaamisesta sovitaan erikseen” https://omahame.fi/documents/680684/2944133/Hoitoon_palveluun_ja_kohteluun_liittyva_muistutus_2025.pdf **PIRKANMAAN HYVINVOINTIALUE** Potilasasiavastaavat p. 040 190 9346, ma,ti,to klo 9-11 sekä ke 12.30.-14.30 potilasasiavastaava@pirha.fi, Sosiaaliasiavastaavat p. 040 504 5249, ma,ti,to klo 9-11 sekä ke 12.30-14.30 sosiaaliasiavastaava@pirha.fi Potilaan hoitoon ja kohteluun liittyvä muistutuslomake https://www.pirha.fi/documents/d/guest/muistutuslomake	KULUTTAJANEUVONTA p.029 505 3000 www.kkv.fi KKV tarjoaa kuluttajille ja yrityksille tietoa ja toimintaohjeita, jotka ehkäisevät ongelmia jo ennalta. KKV:n kuluttajaneuvonta ja Euroopan kuluttajakeskus sovittelevat kiistoja puolueettomasti. Tavoitteena on varmistaa kuluttajille kuuluvat hyvitykset.

7. Palvelun sisällön omavalvonta

7.1. Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva aktiivinen arki

Toimimme siten, että asiakkaamme voivat elää omannäköistä, onnellista ja turvallista elämää. Selvitämme asiakkaidemme toiveet ja heille tärkeät asiat. Huomioimme asiakkaille iloa tuottavat asiat ja kirjaamme ne asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Kannustamme ja tuemme asiakkaita toimimaan arjessa mahdollisimman itsenäisesti sekä osallistumaan heille tärkeisiin asioihin. Seuraamme asiakasaktiviteettien toteutumista viikkoraportilla. Toimintalähtöisessä työvuorosuunnittelussa huomiomme, että joka arkivuorossa on aktiviteeteista ja ulkoilusta vastaava henkilö.

Toimintafilosofiamme on validaatio, jonka avulla pyrimme vastaamaan paremmin asiakkaidemme yksilöllisiin tarpeisiin. Tuemme asiakkaiden hyvinvointia ja toimintakykyä tutustumalla heidän elämänhistoriaansa, tunteisiinsa ja voimavaroihinsa. Edistämme asiakkaiden omannäköistä elämää tukemalla ja kannustamalla heitä osallistumaan päätöksentekoon ja ylläpitämään toimintakykyään validaation avulla.

Seuraamme asiakkaiden toimintakykyä päivittäisten havaintojen lisäksi RAI-arvioinneilla. Arviointien avulla saamme tietoa asiakkaiden fyysisestä, psyykkisestä, kognitiivisesta ja sosiaalisesta toimintakyvystä sekä osallisuudesta. Tarkastelemme puolivuosittain RAI-vertailutiedon avulla asiakasrakenteesta ja hoitoisuudesta kertovia mittaritietoja sekä laatuindikaattoreita. RAI-tietoa käytetään yksikön toiminnan tarkasteluun, omavalvontaan ja laadun kehittämiseen.

Edistämme asiakkaiden aktiivista arkea, ulkoilua, toimintakykyä sekä osallisuutta seuraavilla tavoilla:

Lintumäessä edistämme asukkaittemme mielekästä arkea virike- ja toimintatuokioilla, ulkoilulla, yhdessäololla tai omahoitajan kanssa vietetyllä ajalla. Myös vanhat elokuvat tai luonto-ohjelmat toimivat päivän piristeinä, joita näytämme ison aulan televisiosta.
Jokaiseen aamu- ja iltavuoroon on nimetty virkikevastaava hoitaja tai ulkoilusta vastaava hoitaja, joiden tehtävänä on huolehtia asukkaiden arjen aktiviteeteistä vuorossaan.

Asiakkaalle annettu aktiiviteetti kirjataan Domecareen ja sen toteutumista seurataan kuukausittain Viikkoraportin avulla ja siitä raportoidaan henkilökuntaa. Tiimivastaavat myös valvovat päivittäiskirjausten toteumista Domacaressa.

Arkeamme voi lisäksi seurata sosiaalisesta mediasta mm. Instagramista

7.2. Terveyden- ja sairaanhoito

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

Raportoimme havainnoista asiakasta hoitavalle lääkärille. Kerran vuodessa hoitava lääkäri tekee asiakkaille vuosikontrollin, ja asiakkaalta otetaan muun muassa sovitut laboratoriokokeet 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 niin, että lääkäripalveluista vastaa Kanta-Hämeen hyvinvointialueen perusterveydenhuolto. Lääkäri joko käy yksikössämme tai pitää puhelinkonsultaation sairaanhoitajan kanssa kerran viikossa. Konsultaatiot lääkärin kanssa ovat sairaanhoitajien vastuulla, mutta poikkeustilanteissa myös vastuulähihoitaja voi konsultoida lääkäriä.

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

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

Palveluumme kuuluvat toimenpiteet, kuten lääkejakelu, verenpaineen ja verensokerin mittaukset ja haavahoidot. Vaativammat toimenpiteet toteutetaan terveydenhuollossa. Terveydenhuollon käynneistä aiheutuvat kustannukset asiakas maksaa itse.

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.

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 16.7.2025

Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot:

Aliisa Kiikeri; tiimivastaava-sairaanhoitaja, aliisa.kiikeri@esperi.fi

(Marjo Rekola; tiimivastaava-sairaanhoitaja, marjo.rekola@esperi.fi)

Kati Helander; tiimivastaava-sairaanhoitaja, kati.helander@esperi.fi

Pirjo Raunio; yksikönjohtaja, pirjo.raunio@esperi.fi

Lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palveluyksikössä vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

tiimivastaava-sairaanhoitaja Kati Helander, kati.helander@esperi.fi

yksikönjohtaja Pirjo Raunio, pirjo.raunio@esperi.fi

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 yksikkömme arjen lääkehoidon toteuttamista. Se on henkilöstön saatavilla intranetin yksikkömme 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: Lääkkeet tulevat Hattulan Apteekista, joka on yksikkömme yhteistyöapteekki. Lääkkeet tulevat meille koneellisen annosjakelun kautta asukaskohtaisissa annospusseissa.

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 – 9:30
Lounas	klo: 11:30 – 12:30
Iltapäiväkahvi	klo: 14:00
Päivällinen	klo: 16:00 - 17:00
Iltapala	klo: 19:00 – 21:00
Yöpala	klo 22:00 - 06:00

Huolehdimme, ettei yöpaasto ylitä yli 10 tuntia. Ruokailuaikamme ovat liukuvia sekä asiakkaiden yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia. Otamme asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet huomioon yksilöllisesti. Ruokailuaikojen välillä asiakkaillamme on mahdollisuus saada välipalaa. Kaikilla aterioilla on tarjolla juotavaa. Erityisesti kesäaikana tarjoilemme juomaa myös ruokailujen välillä. Lisäksi hellekausille on tarkempi ohjeistus nesteensaannista.

Miellyttävien ruokailuhetkien järjestäminen edesauttaa hyvän ravitsemuksen toteutumista. Ruokailuhetkissä tärkeää on yhdessäolo ja kiireettömyys. Kannustamme asiakkaita yhteiseen ruokahetkeen, ja asiakashuoneissa ruokaillaan vain erityisestä syystä. Avustamme asiakkaita tarvittaessa ruokailussa.

Arvioimme asiakkaiden ravitsemustilaa painon seurannalla sekä RAI- ja MNA-arvioinneilla. Paino mitataan vähintään kerran kuukaudessa. Jos asiakkaalla on ravitsemusongelmia, paino mitataan useammin. RAI- ja MNA-arvioinnit tehdään uudelle asiakkaalle hoidon alussa ja toistetaan puolivuosittain tai tarvittaessa useammin. Jos painoindeksi on alhainen tai asiakkaalla on vajaa- tai virheravitsemusta, tarkistamme ruokavalion ja lisäämme asiakkaan energian ja ravintoaineiden saantia. Jos nesteensaannissa on ongelmia tai asiakkaalla on liian vähäisen juomisen merkkejä, seuraamme asiakkaan nesteensaantia.

Päivitämme ruokahuollon omavalvontasuunnitelman kerran vuodessa ja aina, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia.

Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty: 4.6.2025

7.5. Suun terveys

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

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

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

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

7.6. Saattohoito

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

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

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

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

Kannustamme läheisiä olemaan läsnä ja halutessaan osallistumaan saattohoitoon.

Hygieniakäytännöt

Seuraamme asiakkaiden yleiskuntoa, ravitsemustilaa ja mielialaa, koska nämä vaikuttavat heidän kykyynsä puolustautua infektioilta. Työntekijät huolehtivat henkilökohtaisesta hygieniastaan ja terveydestään. Asianmukainen pukeutuminen, jalkineiden, suojaesiliinojen, käsineiden käyttö sekä riittävä käsihygienia ovat tärkeitä. Käsihygienian lisäksi hygieniaan kuuluu aseptisen työjärjestyksen noudattaminen.

Tavanomaiset varotoimien tavoitteena on katkaista mikrobien tartuntatiet. Tavanomaisiin varotoimiin kuuluvat muun muassa käsihygienia, oikea suojainten käyttö ja eritetahradesinfektio. Esperin hygieniasuunnitelma on saatavilla intranetissä.

Yksikössämme 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. Siivoussuunnitelmat sekä puhtaanapidon ohjeistukset löytyvät Esperin intranetistä.

Puhtaanapidon ohjeistukset ovat osa työntekijöiden perehdytystä.

Siivous on järjestetty seuraavasti: Lintumäen siivouksesta vastaa Lassila&Tikanoja Oy

Yksikön liinavaatepyykkihuollosta vastaa ulkoinen palveluntuottaja Asiakkaiden vaatepyykki pestään yksikössä.

Pyykkihuolto on järjestetty seuraavasti: Liinavaatepyykkihuollosta vastaa Rusanen Group Oyliinavaatteiden osalta ja asiakkaiden omien vaatteiden pesusta vastaavat hoitajat. Likanen pyykki noudetaan yksiköstä kerran viikossa ja puhdas pyykki palautetaan tilauksen mukaisesti kerran viikossa.

7.8. Monialainen yhteistyö

Teemme monialaista yhteistyötä asiakkaan tarpeiden mukaisesti, jotta hän saa tarvitsemansa hoidon ja palvelun.

Yhteistyökumppaneitamme ovat:

Kanta-Hämeen hyvinvointialue; Oma Häme (esim. GerBiili, apuväline- ja hoitotarvikejakelu, asiakasohjaus)

Pirkanmaan hyvinvointialue; Pirha

Hämeenlinna-Vanajan seurakunta

Yhteistyö ja tiedonkulku järjestyy pääasiassa puhelinkeskusteluin, hoitoneuvotteluissa 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 palotarkastusten välin, johon yksikön vastuuhenkilö kutsuu kiinteistöhuollon mukaan. Työntekijämme on koulutettu toimimaan palo- ja ensiaputilanteissa.

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

Pelastussuunnitelma on päivitetty: 18.11.204

Poistumisharjoitus on tehty: 23.01.2025

Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty: 18.11.2024

Palotarkastus on toteutunut: 18.11.2024

8.2. Turvallisuuskoulutukset

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

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

Turvallisuuskävely on pidetty: 23.01.2025

Alkusammutusharjoitus on järjestetty: 23.01.2025

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

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

8.3. Lääkinnälliset laitteet ja tarvikkeet

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

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

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

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

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

9. Henkilöstö

9.1. Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys



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

Yksikön vastuuhenkilö on koulutukseltaan: sairaanhoitaja YAMK

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

Henkilöstömäärä suhteutetaan aina asiakasmäärään ja heidän toimintakykyynsä.

Yksikkömme henkilöstörakenne ja määrä suhteessa täyteen yksikköön:

sairaanhoitaja	3	keittiötyöntekijä	1
lähihoitaja	21	yksikönjohtaja, sairaanhoitaja YAMK	1
hoiva-avustaja	1		
oppisopimusopiskelijat	3		

Lisäksi yksikössämme voi olla opiskelijoita työssäoppimisjaksolla.

Olemme resursoineet välilliseen työhön erillisen tuntimäärän ja osa palveluista ostetaan kumppaneiltamme. Kartoitamme välillisen työn tuntimäärän yksikkömme tarpeiden mukaisesti.

Henkilöstömäärä suhteutetaan aina paikalla olevaan asiakasmäärään ja heidän toimintakykyynsä. Pyrimme ennakoivaan henkilöstösuunnitteluun ja varmistamaan toimintalähtöisen työvuorosuunnittelun avulla riittävän henkilöstömäärän aina kulloinkin. Seuraamme henkilöstömitoitusta jatkuvasti.

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 Employer-sijaishallintajärjestelmä.

Meillä avoimia vuoroja tarjotaan seuraavalla tavalla:

Ensiksi avoimet vuorot tarjotaan vakituiselle henkilöstölle ja pitkäaikaissijaisille. Tämän jälkeen, jos sijaista ei ole saatu avoimeen vuoroon, laitetaan hakuun Employer-sijaishallintajärjestelmään, jossa on vain sijaisia, jotka keikkailevat säännöllisesti Lintumäessä.

Näin varmistamme vuorojen tarjoamisen oikeassa järjestyksessä.

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

Nämä käytännöt ovat: Sijaishankinnasta vastaa yksikönjohtajan poissaollessa joko tiimivastaava tai vastuuvuorossa oleva hoitaja, jolla on oikeudet kirjautua Temployriin.

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

Opiskelijoiden pätevyys sosiaali- ja terveydenhuollon tilapäisissä tehtävissä toimimiseen on määritelty konsernin sisäisessä tehtäväpätevyystaulukossa. Esihenkilön tehtävä on varmistaa opintosuoritusotteen avulla opintojen riittävä määrä ja 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, 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. Palkattaessa työntekijöitä otamme huomioon henkilöiden soveltuvuuden ja luotettavuuden. Arvioimme yksikön omia tarpeita henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyen. Tiedotamme työnhakijoita ja työyhteisön työntekijöitä avoimesti rekrytoinneista.

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

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

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

Lisätyötarpeen syntyessä noudatamme työsopimuslain säännöksiä ja tarjoamme lisätyötä jo työsuhteessa oleville yksikön työntekijöille. Keikkalaisia käytämme vain satunnaisiin lyhytaikaisiin

sijaisuuksiin. Rekrytoinnissa noudatamme tietosuoja-asetusta, työelämän tietosuojalakia sekä muuta soveltuvaa lainsäädäntöä.

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

9.4. Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

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

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

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

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

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 (RAI)

Vastuuhenkilön tulee suorittaa edellä mainittujen lisäksi seuraavat koulutukset:

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

9.5. Työhyvinvointi ja työsuojelu

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

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

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

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

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

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

10. Toimitilat ja teknologiset ratkaisut

10.1. Toimitilat

Asiakkaamme voivat sisustaa 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:

Lintumäessä yleisin huoneen koko on 14,8 m². Suurimmat huoneet ovat yli 20 m² kokoisia. Lisäksi huoneessa on noin 4 m² kokoinen kylpyhuone-WC. Huoneissa on lisäksi kaappitilaa asukkaan vaatteille ja muulle henkilökohtaisille tarvikkeille. Kuva isommasta huoneesta.



Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista:

Yhteisinä tiloina on avara ruokasali sekä kolme pienempää aulatilaa. Kuva ison aulan alueelta.



Kuvaus piha-alueesta:

Lintumäessä on iso aidattu takapiha, jossa on muistisairaankin turvallinen nauttia ulkoilusta myös itsekseen. Kesäisin pihalla on kukkia, marjapensaita sekä pieni yrttitarha. Kukat valitaan pihalle niin, ettei ole vaaraa myrkytyksille, jos muistisairas vahingossa maistaisi niitä.



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:

Kulunvalvonta, hälytys- ja kutsulaitteet(asiakaskohtaiset rannekkeet)

Perehdytämme työntekijän yksikön turva- ja kutsulaitteiden käyttöön.

Yksikön vastuuhenkilö vastaa yksikön turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta.

Laitetoimittaja ja yhteystiedot:

CERTEGO; palvelukeskus 24/7 p. 010 700 701 | asiakaspalvelu@certego.fi

Varmistamme turva- ja kutsulaitteiden toimivuuden seuraavilla tavoilla:

Palohälytysten ja kutsurannekkeiden kohdalla on kuukausitarkastukset. Kulunvalvontaan tehdään päivitykset määrävälein ja siitä vastaa laitetoimittaja.

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. 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

Käytössämme oleva hyvinvointialueen potilastietojärjestelmä: Lifecare

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.

11.1. 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.

Otamme 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.

11.2. Tietosuoja ja tietoturva

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

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

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

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

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

Esperin tietoturvasuunnitelma on päivitetty 8.8.2025. Suunnitelma ei ole julkinen.

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Sähköposti: tietosuoja@esperi.fi

12. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

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

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

- Asiakastyytyväisyys
- Henkilöstötyytyväisyys
- Asiakasturvallisuuspoikkeamat per 1000 hoitopäivää
- Asiakkaiden osallisuus RAI-arvioinnissa

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yksikön vastuuhenkilö.

Paikka ja päiväys: **Hämeenlinnassa 3.11.2025**

Allekirjoitus:

[Nimenselvennys]

Liite: Omavalvonnan seuranta ja raportointi (kts erillinen lomake nettisivuilla 2026 alkaen)

	Kehittämis-tarve	Toimen-piteet	Q1	Q2	Q3	Q4	Vastuu-henkilö
Asiakas-tyytyväisyys	[Lisää]	[Lisää]	[Lisää]	[Lisää]	[Lisää]	[Lisää]	[Lisää]
Henkilöstö-tyytyväisyys	[Lisää]	[Lisää]	[Lisää]	[Lisää]	[Lisää]	[Lisää]	[Lisää]
Vakavat asiakas-turvallisuus-poikkeamat per 1000 hoitopäivää	[Lisää]	[Lisää]	[Lisää]	[Lisää]	[Lisää]	[Lisää]	[Lisää]
Asiakkaiden osallisuus RAI-arvioinnissa	[Lisää]	[Lisää]	[Lisää]	[Lisää]	[Lisää]	[Lisää]	[Lisää]

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti Signom -allekirjoituspalvelulla.

Päiväys: 03. marraskuuta 2025, 14:02:49

Esperi

Pirjo Raunio

Pirjo Raunio
yksikönjohtaja

Tunnistus:

03. marraskuuta 2025, 14:02:31

Esperi tunnistus

Lisätiedot:

Yksikkö: Lintumäki

Kustannuspaikka: 630