



Esperi Koti Koppelo Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelma

2.1.2026



Sisällysluettelo

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot	4
1.1. Alihankintana ostettujen palveluiden laadun varmistaminen.....	5
2. Omavalvontasuunnitelma ja sen laatiminen	5
3. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	6
3.1. Strategia	6
3.2. Toiminta-ajatus	6
3.3. Arvot ja toimintaperiaatteet	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 riskit	12
5.5. Työntekijän ilmoitusvelvollisuus (valvontalaki 29 § ja 30 §)	12
5.6. Työn vaarojen ja riskien arviointi	13
5.7. Väärinkäyttöön tai epäeettiseen toimintaan kohdistuvan epäilyn ilmoittaminen (Whistleblowing)	13
5.8. Valmiussuunnitelma.....	14
5.9. Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit	14
6. Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva.....	14
6.1. Toimintakyvyn ja avuntarpeen arviointi	15
6.2. Palvelun toteuttamissuunnitelma.....	15
6.3. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	16
6.3.1. Esperin asiantuntijaryhmä.....	17
6.4. Osallisuus	18
6.4.1. Asukaskokoukset.....	19
6.4.2. Läheisten illat.....	19
6.4.3. Laatufoorumi	19
6.5. Palautteet	19
6.5.1. Palautekanavamme ovat:.....	19
7. Palvelun sisällön omavalvonta	22
7.1. Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva aktiivinen arki.....	22
7.2. Terveysten- ja sairaanhoito.....	22
7.3. Lääkehoito	23
7.4. Ravitsemus.....	24
7.5. Suun terveys.....	24

7.6. Saattohoito.....	25
7.7. Hygieniakäytännöt	25
7.8. Puhtaanapito.....	25
7.9. Monialainen yhteistyö	26
8. Asiakasturvallisuus	26
8.1. Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys	26
8.2. Turvallisuuskoulutukset.....	27
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.....	29
9.3. Rekrytointi.....	30
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. Terveystietojen mukainen toiminta	34
11. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen	34
11.1. Asiakastyön kirjaaminen	34
11.2. Asiakastietojen käsittely	34
11.3. Tietosuojatietoturva.....	36
12. Omaavalvonnasta seuranta ja raportointi.....	36
13. Omaavontasuunnitelman seuranta.....	37

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palvelun tuottajan perustiedot

Yhtiön nimi	Esperi Koti Koppelo	Y-tunnus	2276654-1
Toimintayksikön perustiedot			
Toimintayksikkö		OID-koodi	1.2.246.10.20175326.10
Click or tap here to enter text.		Palveluntuottajan koodi (PALTU)	62839-4
Katuosoite		Postinumero	Postitoimipaikka
Metsolantie 1		04200	Kerava
Hyvinvointialueen nimi	Vantaa-Keravan hyvinvointialue		
Yksikön vastuhenkilö	Sini Merkkiniemi		
Vastuuhenkilön puhelinnumero		0504702081	
Vastuuhenkilön sähköpostiosoite		sinikka.merkkiniemi@esperi.fi	

Rekisteröidyt sosiaalihuollon palvelut

Palvelumuoto	Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan	Asiakaspaikkamäärä	Rekisteröintipäätöksen ajankohta
Tehostettu palveluasuminen]	Vammaiset ja autistiset	19	16.12.2021
Päivätoiminta	Vammaiset	10	16.12.2021

Palvelut, joita yksikössä hankitaan alihankintana: Palveluntuottaja

Puhtaanapitopalvelut	Luotea, L&T Siivous Oy
Kiinteistöhuolto	PHM Liikekiinteistöt Oy
Ateriapalvelut	Feelia Oy ja Kespro
Annosjakelu ja muut lääketilaukset	Yliopiston apteekki
Siivous- ja pesuaineet, wc-paperit ym.	Wulf oy
Käytävämatot	Lindström Oy

1.1. Alihankintana ostettujen palveluiden laadun varmistaminen

Palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta yhteistyössä Esperin henkilöstön kanssa. Kaikki yksikön 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 yksikönpäällikkö vastaa alihankkijoiden päivittäisen toiminnan sopimuksenmukaisuudesta. Poikkeustilanteissa yksikönpäällikkö on yhteydessä alihankkijaan ja/tai Esperin hankintatiimiin tilanteen korjaamiseksi. Yksikönpäällikön tulee varmistaa, että alihankkijoiden laadunseuranta on arjessa jatkuvaa ja palautetta annetaan tarvittaessa. Yksikönpäällikkö 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 (2025-2026) omavalvontaohjelmaa (OVO), joka löytyy Esperin verkkosivuilta. Omavalvontaohjelmamme ja omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot sekä niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan neljän kuukauden välein Esperin ulkoisilla verkkosivuilla.

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

Omavalvontasuunnitelman laadinnasta vastaa yksikönpäällikkö ja sen tekemiseen osallistuu koko henkilöstö.

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

Päivitämme omavalvontasuunnitelmaa vähintään vuosittain tai kun toiminnassa tapahtuu muutoksia.

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

verkkosivuilta sekä yksikön ruokasalin kaapista, jonka ovessa lukee OMAVALVONTASUUNNITELMA. Tarvittaessa se tallennetaan myös muihin järjestelmiin, esimerkiksi PSOP- tai Palse-järjestelmään.

Yksikönpäällikkö 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. Yksikössä suunnitelmia säilytetään OMAVALVONTA- mapissa ohjaajien huoneen kaapissa.

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 asiakastytytyväisyyteen 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 ydinliiketoimintalueellamme 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 tietoturva."

3.2. Toiminta-ajatus

Esperi Koti Koppelo tarjoaa vammaisille henkilöille viihtyisän kodin, jossa heidän tukena ovat kokeneet ammattilaiset. Asumispalvelut järjestetään yksilöllisesti huomioimalla asiakkaan tarpeet, toimintakyky sekä yksilöllinen elämäntilanne. Esperin vammaispalveluiden toiminnan lähtökohtana on asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja tukeminen. Vammaispalvelujen toimintafilosofiana on "Elämänmakuista elämää", ja haluamme tarjota asiakkaillemme pitkäaikaisen kodin sekä auttaa asukkaita elämään onnellista elämää omilla ehdoillaan.

Asiakastyössä toimimme yksilökeskeisen elämänsuunnittelun periaattein. Palveluiden tavoitteena on tukea asukkaita löytämään oma tyylinsä ja tapansa elää sekä maksimoida asiakkaiden valintojen vaihtoehdot. Tuemme asiakkaiden vuorovaikutusta ja kommunikaatiota. Käytämme tarvittaessa puhetta tukevia ja korvaavia kommunikointimenetelmiä, kuten viittomia, kuvia ja selkokieltä.

3.3. Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaamme ohjaavat Esperin arvot:

On ilo kohdata sinut.

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

Meillä Koppelossa tämä tarkoittaa:

Uudet työntekijät otetaan hyvin vastaan. Toisen henkilön arvostus näkyy vuorovaikutuksessa siten, että kunnioitamme kaikkien mielipiteitä. Kohtaamme toisemme yksilönä, kuuntelemme toistemme ideoita / mitä vuorovaikutuskumppanilla on kerrottavaa ja otamme ne huomioon. Kohtaamme asiakkaat tasa-arvoisesti ja aikuisena. Puhetyyli Koppelossa on lämmin.

Rehtiys on vahvuutemme.

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

Meillä Koppelossa tämä tarkoittaa:

Tunnustamme, että toiminnassamme on vielä paljon kehitettävää. Tarvitsemme vahvistusta kehitysvamma-alan osaamiseen Käymme avointa keskustelua sekä yksikön sisällä että sidosryhmiemme kanssa. Autamme toinen toisiamme perehtymään asiakkaisiin ja toimintakulttuuriimme sekä oppimaan uutta. Emme anna katteettomia lupauksia kenellekään.

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 Koppelossa tämä tarkoittaa:

Otamme uudet asiakkaat avoimesti ja ennakkoluulottomasti vastaan. Kokeilemme rohkeasti uusia toimintamalleja (ei yhtä oikeaa tapaa toimia). Vahvistamme asennettamme ennakkoluulottomaksi mm. eri kansalaisuuksia ja kulttuureja kohtaan. Meillä ei ole havaittavissa ikä- eikä mitään muutakaan syrjintää.

4. Johtamisjärjestelmä

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

- asiakkuuksista ja yhteistyöstä eri sidosryhmien kanssa

- asiakkaiden perus- ja palvelutarpeiden mukaisista vaatimuksista, asiakasturvallisuuden toteutumisesta, asiakkaiden tarvitsemasta terveyden- ja sairaanhoidosta sekä yhtiön laatukriteereiden mukaisesta työskentelystä
- yksikön toiminnan organisoimisesta ja toimintaedellytysten turvaamisesta, kuten töiden sujuvuudesta riittävän, osaavan ja hyvinvoivan henkilöstön avulla
- yksikön talouden reunaehtojen, kuten resurssien, budjetin ja toiminnan tuottavuuden toteutumisesta

Yksikönpäällikkö osallistuu kuukausittaisiin aluetapaamisiin ja keskustelee yksikön toiminnasta ja tavoitteista säännöllisesti aluepäällikön kanssa työtuntien yhteydessä 2 x kuukaudessa. Hän pitää vuosittain kehityskeskustelut henkilöstölleen. Lisäksi hän huolehtii yksikköön sovittujen seurantalaverien pitämisestä sekä niissä määriteltyjen tehtävien hoitamisesta.

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

Yrityksen johto on sitoutunut laadun seurantaan, ylläpitoon ja jatkuvaan kehittämiseen ja parantamiseen. Laatujärjestelmämme mahdollistaa päivittäisen mittareiden seurannan. Asetettujen tavoitteiden toteutumista sekä laadun avainmittareita seurataan organisaation jokaisella tasolla – hallituksesta yksiköiden tiimipalaveriisiin. 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. Tehtäväkuvien lisäksi työskentelyä määrittää yhdessä sovittu "Onnistujan punainen lanka".

4.1. Tiimipalaveri

Käymme viikoittaisissa tiimipalavereissa läpi ajankohtaisia ja omavalvontaan liittyviä teemoja, kuten asukkaiden tilanteet, tulevat aktiviteetit, turvallisuuteen ja laatuun liittyvät asiat sekä henkilöstöön liittyvät aiheet ja laadun ja kehittämistoimenpiteiden seurannan. Tiimipalavereissa runkoina käytetään vakioagendaa. Palavereista kirjataan muistio, joka jaetaan työntekijöille Domacaren sähköpostilla ja tulostetaan kansioon. Henkilöille, jotka eivät pääse tiimipalaveriin, informoidaan jälkikäteen palaverissa sovitut asiat ja pyydetään lukukuittaamaan muistio paperiversioon.

Tiimipalaveriasiat kerätään henkilökunnalta etukäteen tyhjään vakioagendapohjaan. Omaohjaajat tuovat palaveriin omaohjattavien ajankohtaiset asiat yhteiseen käsittelyyn. Näin koko henkilökunnalla on ajantasainen tieto kaikista asiakkaista. Tiimipalaverista tehdään muistio, joka jaetaan henkilökunnalle sähköisesti ja paperitulosteena.

4.2. Viikkoraportti

Yksikön toimintaa ja tavoitteiden saavuttamista mitataan muun muassa hyvä hoiva, hyvä työ ja hyvä talous -mittareiden avulla. Yksikönpäällikön työtä ohjaavat muun muassa valitut mittarit. Viikkoraportilla seuraamme toimintakykyarvointien ja palvelun toteuttamissuunnitelmien

ajantasaisuutta, asukasaktiviteettien määrää ja omaohjaaja-aikaa, poikkeamien käsittelyn ajantasaisuutta sekä asiakaspaikkamäärää. Yksikönpäällikkö kerää viikkoraportit viikoittain Qlic-tietokannasta ja ne käsitellään tiimipalaverissa henkilöstön kanssa.

5. Riskien hallinta



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

5.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja työnjako

Poikkeama, riski, epäkohta, muu ilmoitusvelvollisuus	Tunnistaminen ja ilmoittaminen	Järjestelmä	Vastuu käsittelystä
Poikkeama (asiakasturvallisuus, työturvallisuus ja -suojelu, tietoturva ja -suoja, palo- ja toimitilaturvallisuus tai ympäristöturvallisuus)	Yksikön henkilöstö	Laatuportti	Yksikönpäällikkö
Lääkinnällisten laitteiden vaaratilanneilmoitukset	Yksikön henkilöstö Yksikönpäällikkö	Laatuportti ja Fimea	Fimea
Vakavat poikkeamat	Yksikönpäällikkö	Laadun ja työsuojelun yhteinen toimintamalli.	Toimintamallin mukaan
Toimintaympäristön riskit	Yksikönpäällikkö		Yksikönpäällikkö
Ilmoitus asiakasturvallisuutta oleellisesti vaarantavasta epäkohdasta, vaaratapahtumasta tai muusta lain vastaisesta toiminnasta.	Henkilöstö, alihankkija	Laatuportti, asiakastietojärjestelmä	Yksikönpäällikkö, palveluntuottaja, palvelunjärjestäjä
Työn vaarojen ja riskien arviointi (STM)	Yksikön henkilöstö	Laatuportti	Yksikönpäällikkö
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	Yksikönpäällikkö

Tietosuojapoikkeamat	Henkilöstö	Laatuportti	Yksikönpäällikkö, tietosuojaryhmä, tietosuojavastaava
Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit	Sisäinen auditoija, ulkoiset auditoijat	Laatuportti, Qscala	Yksikönpäällikkö

5.2. Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet

Kirjaamme kaikki havaitut poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet intranetin kautta Laatuportti-järjestelmään. Poikkeaman havainnut työntekijä tekee poikkeamailmoituksen viipymättä tapahtuman jälkeen sekä raportoi suullisesti tapahtumasta yksikönpäällikölle. Asiakasturvallisuuteen liittyvä tapahtuma kirjataan 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 ja voivat olla joko läheltäpiti tilanteita tai haittatapahtumia.

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

5.3. Vakavat poikkeamat

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

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

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

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

5.4. Toimintaympäristön riskit

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

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

Yksikön toimintaympäristön riskikartoitus on päivitetty: 23.10.2025

Työympäristömme asiakasturvallisuuden mahdolliset keskeiset riskit ja toimenpiteet niihin ovat:

- Asumispalveluiden ja päivätoiminnan joidenkin asiakkaiden jatkuva, haastava käytös, joka vaatii henkilökunnan yksilöllistä ja usein ajallisesti pitkäkestoistapuuttumista ja ohjausta. Tästä voi seurata se, että muut asiakkaat eivät saa heidän tarvitsemaansa ohjausta ja tukea ajantasaisesti tai siinä laajuudessa, mitä he tarvitsevat.
- ➔ Lyhyt kestoiset, akuutit tilanteet ratkaistaan priorisoimalla työtehtäviä. Pitkäkestoisemmissa tilanteissa lisätään työvuorokohtaisesti henkilöstöresursseja.

Vaikuttavuuden seuranta toteutetaan toimintaympäristön riskit -lomakkeella yksikön vuosikellon mukaisesti.

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

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

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

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

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

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

Ilmoituksen saatuaan yksikönpäällikkö 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.

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

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

5.6. Työn vaarojen ja riskien arviointi

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

Koppelon yksikönpäällikkö 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.

Henkilökunta yhdessä arvioi yksikön työturvallisuusriskit ja yksikönpäällikkö vie tunnistetut riskit Laatuportti-järjestelmään, josta se on helposti muokattavissa aina tarpeen mukaan. Työn vaarojen ja riskien arviointi päivitetään tilanteen muuttuessa tai vähintään kerran vuodessa, jotta se on ajan tasalla. Vuoden aikana toteutetaan riskinarvioinnissa sovitut toimenpiteet ja merkitään ne valmistilaan toimenpiteen valmistuttua.

Työn vaarojen ja riskien arviointi on tehty: 25.9.2024

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

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

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

5.8. Valmiussuunnitelma

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

Esperin valmiussuunnitelma on päivitetty 3.7.2025.

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

Toimintokorttimme löytyvät ohjaajien huoneen ilmoitustauluta.

Yksikön toimintokortit on päivitetty: 30.10.2025

5.9. Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit

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

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

Yksikköön tehdään ulkoinen tai sisäinen auditointi vähintään kolmen vuoden välein.

Sisäinen auditointi on tehty: 28.12.2022

Ulkoinen auditointi on tehty: 6.6.2024

6. Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

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

6.1. Toimintakyvyn ja avuntarpeen arviointi

Hyvinvointialueen vastuuhenkilö kartoittaa asiakkaan palvelutarpeen.

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

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

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

Yksikössämme on käytössä RAI-ID –toimintakykymittari

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

6.2. Palvelun toteuttamissuunnitelma

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

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

Varmistamme asiakkaan osallisuuden toteuttamissuunnitelman teossa käyttäen seuraavia toimintamalleja: Tarvittaessa käytämme puhetta tukevia ja korvaavia menetelmiä kuten, kuvia ja keskustelumattoja. Myös englannin kieli on käytössä asiakkaiden kanssa, joilla se on suomen kieltä vahvempi kommunikointikieli.

Asiakkaamme saavat yksilöllisen ja ajantasaisen ohjauksen ja tuen. Henkilökunta tuntee asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmien sisällön, joka asiakaskohtaisesti käydään päivittämisen jälkeen läpi tiimipalaverissa. Päivittäinen ohjaustyö ja kirjaaminen perustuvat asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan.

Asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmiin kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan asiakkaan itsenäistä suoriutumista. Seuraavat itsemääräämisoikeuteen liittyvät seikat kirjataan asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan:

- Asiakkaan toiveet asumiseen ja vapaa-aikaan liittyen
- Asiakkaan mieltymykset ja asiat, joista hän ei pidä
- Toimenpiteet asiakkaan itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi ja edistämiseksi ja itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi
- Kohtuulliset mukautukset osallisuuden ja osallistumisen turvaamiseksi
- Asiakkaan käytössä olevat kommunikaatiomenetelmät ja hänen kykynsä ilmaista itseään ja toiveitaan
- Millä keinoin asiakkaan asuminen toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä
- Mitä rajoitustoimia arvioidaan jouduttavan käyttämään
- Mitä tavoitteita asiakkaalla on seuraavalle 6 kuukaudelle

Palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan yhdessä asiakkaan kanssa sovittuja tavoitteita. Tavoitteiden toteutumista seurataan arjessa osana päivittäistä kirjaamista, ja niiden toteutumista arvioidaan aina palvelun toteuttamissuunnitelman päivittämisen yhteydessä.

6.3. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus tarkoittaa jokaisen ihmisen oikeutta määrätä omasta elämästään ja tehdä valintoja. Asiakkaan ikä, sairaudet tai toimintakyky eivät poista tai vähennä ihmisen itsemääräämisoikeutta. Työskentelemme yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa ja kunnioitamme hänen itsemääräämisoikeuttaan. Vahvistamme asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja siihen liittyviä asioita, kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään. Asiakkaan muuttaessa yksikköön, yksikön vastuuhenkilö tai omaohjaaja selvittää hyvinvointialueelta, onko kyseessä erityishuollon asiakas ja voidaanko häneen soveltaa kehitysvammalaki (laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977).

Tuemme, vahvistamme ja ylläpidämme asiakkaidemme itsemääräämisoikeutta seuraavilla toimintatavoilla:

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

- Vahvistamme asiakkaan kommunikaatiota esimerkiksi selvittämällä mahdolliset kommunikaatio-ongelmat ja käyttämällä asiakkaalle sopivia kommunikaation menetelmiä. Yksikössämme käytetään seuraavia kommunikaation apuvälineitä: Kuvat, tukiviittomat, talking mats, sosiaaliset tarinat.
- Selvitämme yksilöllisiä keinoja rajoittamistoimenpiteiden välttämiseksi. Pyrimme selvittämään ja tunnistamaan haastavan käyttäytymisen taustalla olevia tekijöitä.

Toteutamme yksikössämme yksilöllisen elämänsuunnittelun toimintamallia, joka näkyy toiminnassamme seuraavissa asioissa: Ohjataan ja kannustetaan asiakasta konkreettisesti miettimään, minkälaista elämää hän haluaa elää ja autetaan häntä saavuttamaan haluamansa elämänmuutokset. Em. asiat kirjataan asiakkaan tavoitteisiin.

Yksikössä itsemääräämisoikeuden toteutumisesta ja sen mahdollisesta rajoittamisesta keskustellaan säännöllisesti tiimipalaverissa ja muissa työyhteisön yhteisissä tapaamisissa sekä järjestämällä / osallistumalla muiden tahojen toteuttamaan koulutukseen. Uudet työntekijät perehdytetään ja ohjeistetaan sovittuihin asiakkaiden itsemääräämisoikeutta tukeviin työmenetelmiin.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden tukemiseksi on laadittu "Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja rajoitustoimenpiteiden käyttö kehitysvammaisten erityishuollossa" -toimintaohje. Toimintaohje sisältää itsemääräämisoikeuden tukemisen ja tuetun päätöksenteon periaatteet. Ohjeistuksen toinen osio koskee rajoitustoimenpiteiden käytön edellytyksiä ja päätösten/ratkaisujen tekemistä. Ohjeistuksessa on kuvattu myös rajoittamistoimenpiteiden arvioimisen ja päätöksenteon prosessi.

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

Turvallisuutta pyrimme lisäämään myös havainnoimalla ja seuraamalla asiakkaiden käytöstä ja lisäämällä tarvittaessa henkilöstöresursseja.

Rajoittamistoimenpiteiden tarkastelussa ja arvioinnissa on kanssamme monialainen asiantuntijaryhmä, joka koostuu laillistetusta lääkäristä, psykologista ja sosiaalityöntekijästä. Asiantuntijaryhmä ei tee päätöksiä eikä osallistu asiakkaiden hoidon ja huolenpidon toimeenpanoon, vaan arvioi rajoitustoimenpiteiden käytön yleisiä ja erityisiä edellytyksiä sekä auttaa tiedon avulla toimimaan siten, että käytämme rajoittamistoimia vain välttämättömissä tilanteissa.

6.3.1. Esperin asiantuntijaryhmä

Kodissamme on käytettävissä Esperin asiantuntijaryhmä, jonka toiminta on kuvattu seuraavassa kappaleessa.

Esperin asiantuntijaryhmä varataan vammaispalveluiden palveluasiantuntijan kautta, joka toimii myös asiantuntijaryhmän sosiaalityön asiantuntijana. Asiakkaista toimitetaan asiantuntijoille esitiedot niiden asiakkaiden osalta, joille on tarpeen laatia asiantuntijaryhmän arviota ja seurantaa

edellyttävä päätös tai ratkaisu. Esitiedot pyydetään ja käydään tarvittavilta osin läpi myös niiden asiakkaiden osalta, joiden kohdalla harkitaan rajoitustoimenpiteen käyttöä. Esitietoihin ei kirjata asiakkaan henkilö- tai tunnistetietoja.

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

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

Mikäli joudumme turvautumaan rajoittamistoimenpiteeseen asiakkaan oman tai muiden terveyden, hyvinvoinnin tai turvallisuuden vuoksi, noudatamme rajoitustoimenpiteiden päätös- ja ratkaisuprosessissa normien ja lakien mukaista käytäntöä.

Mikäli yksikössä tehdään rajoitustoimenpidepäätöksiä tai -ratkaisuja, tehdyt päätökset ja ratkaisut kirjataan asiakastietojärjestelmään lain edellyttämällä tavalla. Tehdyt ratkaisut ja päätökset välitetään tiedoksi asiakkaan lisäksi hänen edustajalleen sekä hänen palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen osallistuvalla läheisellä tai edunvalvojalla ja omatyöntekijälleen. Toteutetuista rajoitustoimenpiteistä toimitamme kuukausittaisen raportin asiakkaan edustajille ja omatyöntekijälle/sosiaalityöntekijälle. Keskustelemme asiakkaan kanssa toteutetusta rajoitustoimenpiteestä välittömästi rajoittamisen jälkeen tai heti, kun asiakas on siinä tilassa, että hän kykenee ymmärtämään asian.

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

6.4. Osallisuus

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

6.4.1. Asukaskokoukset

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

Järjestämme asukaskokouksia seuraavalla tavalla: Yksi iltavuorossa olevista ohjaajista vastaa tiistai-iltaisin asukaskokouksen toteutuksesta. Kokouksessa käsitellään asiakkailta tulleita aiheita ja yksikön yhteisiä, asiakkaita koskettavia asioita. Kokouksesta tehdään muistio, joka tulostetaan ja jaetaan kaikille yksikön asiakkaille. Näin myöskin ne asiakkaat, jotka eivät fyysisesti osallistuneet kokoukseen, saavat tiedon käsitellyistä ja sovitusta asioista.

6.4.2. Läheisten illat

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

Järjestämme tapaamisia maaliskuussa ja elokuussa.

6.4.3. Laatufoorumi

Asiakkaiden läheisistä ja yksiköiden työntekijöistä koostuva Laatufoorumi on osa Esperin laatutyötä. Foorumi on kanava, jonka jäsenet pääsevät vaikuttamaan Esperin ja yksiköiden toiminnan kehittämiseen ja laadun parantamiseen. Laatufoorumin jäsenyys perustuu läheisen tai työntekijän halukkuuteen osallistua toimintaan. Vapautuvista paikoista uutisoidaan Esperin verkkosivuilla ja intranetissä, jolloin halukkailla on mahdollisuus hakea jäsenyyttä. Jäsenyys kestää kaksi vuotta. Laatufoorumissa on yksi Koppelon asiakkaan omainen vuosina 2026-2027.

6.5. Palautteet

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

6.5.1. Palautekanavamme ovat:

Asiakastytyväisyyskysely

Toteutamme kaksi kertaa vuodessa asiakastytyväisyyskyselyn 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 asiakastytyväisyyskyselyn tulos ja vastaajamäärä: Yksikön 16 asiakkaasta 11 on vastannut kyselyyn. Arviointiasteikko on 1-5.

Kuinka tyytyväinen olet oloosi Koppelossa	ka 4.18
Sain apua kun sitä tarvitsin	ka 4.64
Minut huomioidaan yksiköllisesti	ka 4.55

Minulla on tekemistä, josta itse pidän	ka 4.09
Minulle ollaan ystävällisiä	ka 4.40
Koen oloni turvalliseksi	ka 4.36
Saan osallistua omien asioiden hoitoon	ka 4.82
Minulla on Koppelossa seuraa	ka 4.40
Ruoka on maistuvaa	ka 3.64
Kuinka todennäköisesti suosittelisit yksikköä läheisillesi tai ystävillesi	NPS 55, ka 8.18 asteikolla 1-10

Läheistyytyväisyyskysely

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

Viimeisimmän läheistyytyväisyyskyselyn tulos ja vastaajamäärä: 3 Läheistä on vastannut kyselyyn. .
Arviointiasteikko on 1-5.

Koppelossa läheisen asuminen on turvallista	ka 5.0
Koppelo on siisti yksikkö	ka 5.0
Minut otetaan ystävällisesti vastaan vieraillessani kodissa	ka 5.0
Yhteydenpito hoitokodin henkilöstöltä on riittävää ja säännöllistä	ka 4.0
Käytän omaa esperiä ja seuraan Kodin kuulumisia kotisivuilta	ka 2.0
Seuraan Esperin somekanavia (Instagram, Facebook, LinkedIn)	ka 3.0
Koppelossa on riittävästi aktiviteetteja, joihin läheiseni saa halutessaan osallistua	ka 3.0
Olen mukana läheiseni arjessa ja mielipidettäni kysytään tarvittaessa hoitoon ja päätöksentekoon liittyvissä asioissa	ka 3.0
Minut on pidetty ajantasalla hoitokodin laatu- ja kehityshankkeista	ka 2.0
Olen tietoinen Yksilökeskeinen elämänsuunnittelu/ Elämänmakuista elämää -menetelmästä ja henkilöstön kouluttamisesta siihen	ka 2.33
Kuinka todennäköisesti suosittelisit Koppeloä läheisille tai ystävillesi	NPS 33, ka 8.33 asteikolla 1-10

Kirjallinen ja suullinen palaute

Kirjaamme asukaskokouksissa tai läheistenilloissa saadun palautteen tiimipalaverien muistioihin. Muilla tavoin saapuneet palautteet tiimivastaava kirjaa Laatuportti-järjestelmään. Palautteen voi antaa omalla nimellään tai nimettömänä. Käsitlemme palautteet työntekijöiden kanssa tiimipalaverissa, joista teemme muistion. Sovimme korjaavista ja ennaltaehkäisevistä toimenpiteistä, jotka kirjataan sähköiseen Laatuportti-järjestelmään. Yksikönpäällikkö seuraa toimenpiteiden toteutumista.

Hyvinvointialueen palaute

Esperi kerää kerran vuodessa palautetta hyvinvointialueelta ja se käsittelee liiketoiminta-johtoryhmissä. Yksikötasolla emme kerää palautetta hyvinvointialueilta.

Muistutukset

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

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

Muistutusten vastaanottaja

kirjaamo@esperi.fi
sinikka.merkkiniemi@esperi.fi

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot ja hänen tarjoamat palvelut:

[Puhelin: 0400 277 087
Neuvoo sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettuun lakiin liittyvissä asioissa.
Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä tiedottaa asiakkaan oikeuksista.
Toimii muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.
Seuraa asiakkaan oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa selvityksen vuosittain kunnanhallitukselle.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot ja palvelut

Puhelin: 09 5110 1200
Kuluttajaneuvonta opastaa kuluttajia ja yrityksiä kuluttajaoikeudellisissa ongelma- ja riitatilanteissa. Selviteltävissä riitapauksissa kuluttajaneuvonnassa pyritään siihen, että osapuolet pääsevät sovintoratkaisuun.

7. Palvelun sisällön omavalvonta

7.1. Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva aktiivinen arki

Toimimme siten, että asiakkaamme voivat elää omannäköistä, onnellista ja turvallista elämää. Selvitämme, mikä on asiakkaillemme tärkeää ja mahdollistamme hyvinvointiin liittyvät merkitykselliset asiat. Huomioimme yksilöllisesti asiakkaille iloa tuottavat asiat ja kirjaamme ne asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Seuraamme viikkotasolla aktiviteettien toteutumista. Asiakkaat ulkoilevat toiveidensa ja tarpeidensa mukaisesti.

Tuemme asiakkaiden toimintakykyä ja omatoimisuutta päivittäisessä elämässä. Tarjoamme asiakkaillemme ympäristön, jossa he voivat kokea yhteenkuuluvuutta, osallisuutta ja säilyttää toimijuutensa. Osa asiakkaistamme käy Esperi Koppelon omassa päivätoiminnassa ja osa kodin ulkopuolisessa päivä- ja työtoiminnoissa.

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

Suunnitelma on nähtävissä: Aukkaiden ilmoitustaululla ulko-oven vieressä.

Yksikköemme aktiivista arkea voi seurata: Yksikön kotisivuilta <https://www.esperi.fi/hoitokodit-kehitysvammaisille/esperi-hoitokoti-koppelo-kerava>, facebookista ja instagramista

7.2. Terveysten- ja sairaanhoito

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

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. Mikäli terveydenhoidollista tarvetta ei ole, tarjoamme kaikille asiakkaille vapaaehtoisuuteen perustuvaa verenpaineen ja painon mittausta 1 kerran kuukaudessa.

Asiakkaiden tarvitsema terveyden- ja sairaudenhoito on järjestetty yksikössä siten, että suurin osa asiakkaista saa perusterveydenhuollon palvelut Keravan terveysasemalta. Yksi asiakas ei ole halunnut vaihtaa perusterveydenhuollon palveluista pois kotikunnastaan ja hänen perusterveydenhuoltonsa toteutuu kotikunnan terveysasemalla.

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

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

Päivystysapu on saatavana numerosta 116117.

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

Terveydenhuollon käynneistä aiheutuvat kustannukset asiakas maksaa itse.

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

Yksikönpäällikkö 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. Lääkehoitosuunnitelmamme tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan. Lääkäri hyväksyy lääkehoitosuunnitelman allekirjoituksellaan.

Lääkehoitosuunnitelmamme on päivitetty: 11.6.2024

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

Lääkehoitosuunnitelma ohjaa yksikkömme arjen lääkehoidon toteuttamista. Se on henkilöstön saatavilla intranetissä ja tulosteena ohjaajien toimiston lääkehuoneessa. Koppelon lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaava sairaanhoitaja seuraa lääkehoitosuunnitelman toteutumista kodin arjessa yhdessä yksikönpäällikön kanssa.

Lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavat henkilöt on nimetty lääkehoitosuunnitelmassa.

Lääkäri vastaa asiakkaan lääketieteellisestä hoidosta, kuten lääkehoidon kokonaisuudesta ja lääkemääräyksistä.

Esperi Koti Koppelon lääkehoitoon liittyvät erityispiirteet: Yksikössä on käytössä annosjakelu, mutta osa asiakkaista jakaa lääkkeensä itse ohjaajan läsnä ollessa. Näiden asiakkaiden lääkkeitä tilataan yksikköön henkilökunnan toimesta ja lääkkeitä säilytetään yksikön lääkehuoneessa. Osalla asiakkaista ei ole käytössään säännöllistä lääkitystä.

7.4. Ravitseminen



Hyvä ravitseminen on yhteydessä terveyteen, toimintakykyyn ja elämänlaatuun. Koppelossa 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: 7:00-9:00
Lounas	klo: 11:00-12:00
Iltapäiväkahvi	klo: 14:00-14.30
Päivällinen	klo: 16:00-17:00
Iltapala	klo: 19:00-20:00
Yöpala	Tarjoamme asiakkaille yö- ja välipalaa yksilölliset tarpeet huomioiden

Ruokailuajat ovat liukuvia ja asiakkaiden yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia. Asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon.

Miellyttävien ruokailuhetkien järjestäminen edesauttaa hyvän ravitsemuksen toteutumista. Ruokailuhetkissä tärkeää on yhdessäolo ja kiireettömyys. Koppelon asukkaista osa ruokailee yhteisruokailussa, osa ottaa ruoan linjastolta ja ruokailee omalla asunnollaan. Muutamat asiakkaat valmistavat ruoan asunnollaan osittain itsenäisesti ja osittain ohjaajien avustamana. Tarvittaessa avustamme asiakkaita ruokailuissa yksilöllisesti.

Lounaalla ja päivällisellä tarjottavat ruoat toimittaa Feelia kylmätuotteina ja ne kuumennetaan ennen tarjoilua yksikössä. Lisäksi jokaiselle aterialle valmistetaan salaatti. Aamupala, välipala ja iltapala valmistetaan yksikössä. Kuivaelintarvikkeet ja tuoretuotteet toimittaa Kespro 2 x viikossa.

Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty: 23.10.2023

7.5. Suun terveys

Puhtaat hampaat ja proteesit ovat keino välttää suun sairauksia. Asiakas puhdistaa päivittäin suunsa ja hampaansa/hammasproteesinsa itse tai ohjaajan avustamana. Asiakkaan suunhoito ja yksilölliset tarpeet on kirjattu asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan.

Autamme asiakkaitamme huolehtimaan suun terveydestä. Asiakkaiden suun terveydenhuollon palvelut toteutetaan julkisessa hammashoidossa tai yksityisellä hammaslääkärillä, asiakkaan valinnan mukaan. Ohjaamme asiakasta oikeiden välineiden hankkimisessa. Hammashoidon kustannuksista asiakas vastaa itse.

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 päämäärää.

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

Yksikössä on nimetty ja koulutettu saattohoitovastaava, jonka tehtävänä on perehdyttää yksikön työntekijöitä sekä kehittää yksikön saattohoitoa yhdessä yksikönpäällikön ja muiden työntekijöiden kanssa. Esperin saattohoitovastaavat tapaavat kaksi kertaa vuodessa.

Laadimme asiakkaille tarvittaessa elämän loppuvaiheen ennakoivan hoitosuunnitelman. Suunnitelman tarkoituksena on ennakoida asiakkaan kivun ja muiden fyysisten oireiden hoito sekä asiakkaan ja hänen läheistensä psyykkiset, sosiaaliset ja henkiset tarpeet. esim. kutsumalla pappi, hankkia sosiaalipalvelu kuolevalle. Tavoitteena on, että jokainen asiakas saa toiveidensa ja tarpeidensa mukaisen arvokkaan elämän loppuvaiheen.

Kannustamme läheisiä olemaan läsnä ja halutessaan osallistumaan saattohoitoon.

7.7. Hygieniäkäytännöt

Yksikössä seuraamme asiakkaiden yleiskuntoa sekä ravitsemus- ja mielentilaa, koska nämä vaikuttavat heidän kykyynsä puolustautua infektioilta. Osana hygieniäkäytäntöä, henkilöstömme huolehtii omasta henkilökohtaisesta hygieniastaan ja terveydestään. Asianmukainen pukeutuminen, jalkineiden, suojaesiliinojen ja käsineiden käyttö sekä riittävä käsihygienia ovat tärkeitä.

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

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

Yksikössä on nimetty hygieniayhdyshenkilö. Infektioiden torjunnassa teemme hyvinvointialueen kanssa yhteistyötä.

7.8. Puhtaanapito

Esperi Koti Koppelon puhtaanapito sisältää siivouksen ja pyykinhuollon.

Yksikön puhtaanapidosta vastaa pääosin ulkoinen palveluntuottaja Lounea 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. Yksikössä siivoussuunnitelmat ovat katsottavissa ohjaajien huoneen pöytätelineestä.

Puhtaanapidon ohjeistukset ovat osa työntekijöiden perehdytystä.

Esperi Koti Koppelon siivous on järjestetty seuraavasti: Lounean työntekijä siivoaa yksikön yhteiset tilat sekä erikseen sovitut asiakashuoneet keskiviikkoisin. Ne asiakkaat, jotka toimintakyvyltään pystyvät, siivoavat oman asuntonsa henkilökunnan ohjauksen ja avun turvin. Kerran vuodessa Lounean toteuttamana pestään yksikön yhteistilojen ja asukashuoneiden ikkunat ja tehdään asukashuoneiden perussiivoukset. Yksikön yötyöntekijät huolehtivat yksikön yleisten tilojen perussiisteydestä.

Asiakkaiden pyykkihuolto on järjestetty seuraavasti: Yksikössä on pesutupa, jossa asiakkaat pesevät omat vaatteensa joko itsenäisesti tai henkilökunnan ohjaamana. Mikäli asiakkaan toimintakyky ei ole riittävä pyykkihuollon toteuttamiseen edellä mainitusti, osallistuvat he toimintaan olemalla ohjaajan mukana esim. pyykkien kuljettamisessa pyykkituvalle ja sieltä asuntoon.

7.9. Monialainen yhteistyö

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

Teemme yhteistyötä seuraavien tahojen kanssa: Perusterveydenhuollon eri yksiköiden sekä erikoissairaanhoidon kanssa, apuvälinekeskuksen, asiakkaiden terapeuttien ja henkilökohtaisten avustajien ja edunvalvojien sekä asiakkaiden läheisten kanssa. Yhteistyö ja tiedonkulku järjestyy pääasiassa puhelinkeskusteluihin, asiakasneuvotteluissa sekä suojatulla sähköpostilla.

8. Asiakasturvallisuus

“Emme tingi turvallisuudesta.”

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

8.1. Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuus selvitys

Pelastussuunnitelmassa kuvaamme, miten rakennusta käytetään turvallisesti ja miten varaudumme vaaratilanteisiin. Painopisteinä pelastussuunnitelmassa ovat onnettomuuksien ennaltaehkäisy ja normaali- sekä poikkeusolojen varautumisjärjestelyt. Pelastussuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarvittaessa. Paloviranomainen määrittelee välin palotarkastuksille, joihin yksikön

vastuuhenkilö kutsuu kiinteistöhuollon mukaan. Henkilöstömme on koulutettu toimimaan palo- ja ensiaputilanteissa.

Yksikön pelastussuunnitelman on laatinut kiinteistön omistaja. Poistumisturvallisuusselvityksen uusiin kohteisiin tekee kiinteistötiimi. Päivityksistä vastaa yksikönpäällikkö. Poistumisturvallisuusselvitys päivitetään kolmen vuoden välein tai tarvittaessa.

Turvallisuuskävely asukkaille ja työntekijöille vähintään kerran vuodessa. Uusille työntekijöille toteutetaan turvallisuuskävely työsuhteen alussa. Järjestämisvastuu on yksikönpäälliköllä.

Pelastussuunnitelma on päivitetty: 29.1.2026

Poistumisharjoitus on tehty: 22.2.2022

Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty: 17.1.2025

Palotarkastus on toteutunut: 13.12.2021

8.2. Turvallisuuskoulutukset

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

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

Turvallisuuskävely on pidetty: 25.11.2025

Alkusammutusharjoitus on järjestetty: 8.5.2025

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

Uhka- ja vaaratilannekoulutuksia toteutetaan tarveharkintaisesti ja aina lain edellyttämässä tilanteissa. Yksikön tarve määrittelee koulutuksen laajuuden ja koulutus on mahdollista toteuttaa laajempaan MAPA-koulutuksena tai suppeampana koulutuksena joko sisäisen kouluttajan tai määrittelemämme turvallisuusalan yrityksen toimesta. Kaikki kotimme työntekijät ovat suorittaneet Esperin "Turvallinen työskentely" verkko-opinnot.

8.3. Lääkinnälliset laitteet ja tarvikkeet

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

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

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

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

Lääkinnällisten laitteiden ja tarvikkeiden seurantarjestelmä 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



Kodissamme työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu sekä suositusten ja rekisteröintiviranomaisen mukainen henkilöstö. Asiakkaan palvelutarve on arvioitu asiakkaan muuttaessa palveluun. Palveluntarpeen muuttuessa yksikönpäällikkö on yhteydessä asiakkaan hyvinvointialueen omatyöntekijään palveluntarpeen uudelleen arvioimiseksi.

Yksikön vastuhenkilö on koulutukseltaan: Terveystenhoitaja

Vastuhenkilön työaika jakautuu asiakasmäärän mukaan. Vastuhenkilöllä on laaja apu eri tukifunktioissa, esimerkiksi HR Business Partnerit, työvuorosuunnittelun asiantuntija, laatu- ja viestintäpäällikkö, rekrytointiasiantuntija ja palveluasiantuntija.

Henkilöstömäärä suhteutetaan aina asiakasmäärään ja heidän toimintakykyynsä.

Yksikkömme henkilöstörakenne ja määrä:

sairaanhoitaja	1	terveydenhoitaja	1
lähihoitaja	13	koulunkäynninohjaaja	1
sosionomiopiskelija	1	hoiva-avustaja	1
Vajaamielishoitaja	1	[Lisää]	0

Aamuvuorossa työskentelee yksikönpäällikön lisäksi 3-4 ohjaajaa, joista yksi voi olla tiimivastaava tai sairaanhoitaja. Yksi ohjaaja siirtyy asiakkaiden aamutoimien jälkeen päivätoimintaan. Aamuvuorossa voi olla tuntityöntekijänä hoiva-avustaja, jonka vastuulla on ruokahuollon järjestelyt. Hoiva-avustajan puuttuessa yksi ohjaajista vastaa aamuvuoron ruokahuollosta.

Iltavuorossa on 4-5 ohjaajaa, joista yksi vastaa ohjaus- ja hoivatyön lisäksi päivällisen ja iltapalan valmistamisesta.

Huolehdimme kaikissa tilanteissa, että yksikössä on riittävästi henkilökuntaa. Esim. lyhytaikaisen hoivan asiakkaiden ollessa jaksolla, lisäämme resursseja palkkaamalla tuntityöntekijöitä.

9.2. Sijaisten käytön periaatteet ja opiskelijat

Sijaisia käytetään ennakoon tiedossa oleviin ja äkillisiin poissaoloihin.

Avoimeksi jääneet vuorot tarjotaan ensisijaisesti lisätyönä omille osa-aikaisille työntekijöille täyttäen lisätyön tarjoamisvelvoite. Tämän jälkeen vuoroja tarjotaan keikkatyöntekijöille. Esperillä on käytössä sijaishallintaan Templover-sijaishallintajärjestelmä. Tarvittaessa avoimia vuoroja tarjotaan myös vakituisille työntekijöille ylityönä.

Meillä avoimia vuoroja tarjotaan seuraavalla tavalla: Templover-järjestelmällä, johon on luotu ryhmät osa-aikaisille, keikkareille ja vakituisille työntekijöille omat ryhmät. Haettaessa työntekijää avoimeen työvuoroon, huomioidaan tarvittavan osaamisen täyttyminen esim. lääkelupa tai asiakkaan rajoittamistoimenpiteiden vaatiessa terveydenhuollon ammattilainen.

Yksikössä on sovittu käytännöt sen varalle, ettei vastuuhenkilö ole paikalla sijaistarpeen yllättäessä. Nämä käytännöt ovat: Templover-järjestelmään on luotu tunnukset yksikön yhteiskäyttöön. Työntekijät on ohjeistettu järjestelmän käyttöön sekä siihen, missä järjestyksessä sijaisia puuttuviin työvuoroihin haetaan.

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

Työharjoittelua suorittava opiskelija ei ole koskaan mukana henkilöstövahvuudessa

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

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

9.3. Rekrytointi

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

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

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

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

Lisätyötarpeen syntyessä noudatamme työsuhtesopimuksen säännöksiä ja tarjoamme lisätyötä jo työsuhteessa oleville yksikön työntekijöille. Keikkalaisia käytämme vain satunnaisesti lyhytaikaisiin sijaisuuksiin. Rekrytoinnissa noudatamme tietosuojasetusta, työelämän tietosuojalakea sekä muuta soveltuvaa lainsäädäntöä.

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

9.4. Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

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

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

Yksikönpäällikkö kartoittaa työntekijöiden koulutustarpeita esimerkiksi työntekijöiden kanssa käytyjen kehityskeskustelujen, omien havaintojen ja koulutustarvearviointien pohjalta sekä asiakastarpeiden perusteella. Työntekijöiden käyty koulutukset kirjataan Mepco-

henkilötietojärjestelmään. Esperissä on konsernitasoinen koulutussuunnitelma, joka on julkaistu Esperin intranetissä. Lisäksi yksikössä tehdään vuosittain koulutussuunnitelma, joka perustuu työntekijöiltä tulleisiin koulutustoiveisiin sekä yksikönpäällikön havaintoihin ja arviointiin perustuvaan koulutustarpeeseen. Lisäksi työntekijä voi itse hakeutua häntä kiinnostaviin verkkokoulutuksiin, joita Esko-oppimisympäristössä on runsaasti.

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

Yksikönpäällikön 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.

Yksikön työyhteisösopimus on päivitetty 25.11.2025

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. Työsuojeluvaltuutetun tiedot löytyvät ohjaajien huoneen ilmoitustaululta.

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 puuttamalla työkykyriskeihin varhaisessa vaiheessa. Tähän tähtääme varhaisen välittämisen toimintamallilla, joka sisältää työntekijän huolien puheeksioton sekä poissaolojen seurannan ja työhönpaluukeskustelun pitkän poissaolon jälkeen. Pidämme myös säännöllisesti yhteyttä pitkäaikaisesti poissaoleviin työntekijöihin, jotta yhteys työpaikkaan säilyy. Työkyvyn tukemisessa teemme yhteistyötä työterveyshuollon kanssa.

Turvallinen työympäristö. Haluamme turvata työntekijöillemme turvallisen työympäristön. Arvioimme työn vaaroja ja riskejä vuosittain tai tarpeen mukaan. Suunnittelemme toimenpiteitä, joilla pyrimme ehkäisemään riskejä ja varmistamaan työntekijöiden hyvinvointi. Käsitlemme työsuojeluun ja -turvallisuuteen liittyvät poikkeamat yksikön tiimipalavereissa. Olemme laatineet ohjeen haastaviin tilanteisiin varautumisen ja yksintyöskentelyn osalta. Ne on julkaistu Esperin intranetissä.

10. Toimitilat ja teknologiset ratkaisut

10.1. Toimitilat



Asiakkaamme sisustavat itse oman asuntonsa. Tarvittaessa avustamme heitä sisustamisessa. Omannäköinen huone lisää viihtyvyyttä. Sisustamisessa huomioimme turvallisuustekijät. Asunnot ovat ainoastaan asiakkaan omassa käytössä. Yhteiset tilat ovat tarkoitettu kaikille asiakkaillemme. Yhteisten tilojen sisustus- ja kalusteratkaisuissa lähtökohtana ovat kodikkuus, turvallisuus ja esteettömyys.

Kuvaus asiakkaan omassa käytössä olevasta tilasta:

Asukkaiden asunnot ovat kooltaan 20.5-29 m². Jokaisessa huoneessa on minikeittiö, jossa on liesi ja uuni, mikro ja jääkaappi. Asunnoissa on kylpyhuone. Huoneet ovat esteettömät.



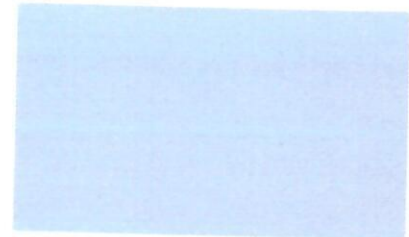
Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista:

Yhteisessä käytössä on kaksi kookasta oleskelutilaa, jotka sijaitsevat käytävien päädyissä. Keskellä yksikköä on tilava ruokailutila. Lisäksi kerroksessa on pesutupa ja sauna. Kaikki tilat ovat esteettömät. Kiinteistön 1. kerroksessa on varastotilat, joissa asiakkaat voivat tarvittaessa säilyttää esim. kausivaatteita.



Kuvaus piha-alueesta:

Rakennuksen päädyssä on turvallinen sisäpiha, jossa on pöytäryhmiä ja istutuksia. Pihan päädyssä on katos, joka antaa suojaa auringolta ja sen alla on mukava grillata tai nauttia päiväkahvit.



Asiakkaita ohjataan pitämään oman asuntonsa ovea lukittuna yksityisyyden takaamiseksi. Asiakkaiden turvallisuuden takaamiseksi ulko-ovet ovat lukittuina. Yksiköstä on kuitenkin vapaa ulos- ja sisäänpääsy, sillä jokaisella asiakkaalla on omat avaimet sekä omaan asuntoonsa että ulkoviiniin ja hissiin.

Kiinteistöissä on kiinteistöhuollon palvelukuvaus, jonka tarkoitus on pitää yksikkö käyttö- ja toimintakunnossa ja estää vikojen ilmaantuminen. Kiinteistön korjaustarpeet arvioidaan vuosittain. Kiinteistöhuollon yhteystiedot löytyvät mm. ohjaajien huoneen toimintakorteista sekä puhelimesta.

10.2. Teknologiset ratkaisut

Yksikössämme on käytössä seuraavia teknologisia ratkaisuja turvallisuuden lisäämiseksi:

Hoitajakutsu, mutta se ei ole tällä hetkellä käytössä yhdelläkään asiakkaalla. Sähköistettyjä hoivasänkyjä on käytössä yhteensä 4 kpl; kolmella pitkäaikaisasiakkaalla sekä lyhytaikaisen hoivan asiakkailla.

Perehdytämme työntekijän yksikön turva- ja kutsulaitteiden käyttöön.

Yksikönpäällikkö vastaa yksikön turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta.

Laitetoimittaja ja yhteystiedot:

Hoitajakutsu – 9Solutions, hoivasängyt – Allu Medicals.

Varmistamme turva- ja kutsulaitteiden toimivuuden seuraavilla tavoilla:

Sänkyjen toimivuus testataan päivittäin. Hoitajakutsun toimivuus 1 x vko, jos kutsu on jollakin asiakkaalla käytössä.

10.3. Terveystietojen mukainen toiminta

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

Yksikköömme on laadittu terveystietojen mukainen omavalvontasuunnitelma: 12.5.2023

11. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

11.1. Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastietojärjestelmään tehdään asiakkaan arjen ja hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Kirjaamme päivittäin asiakkaan tietoja sekä havaintojamme asiakkaan voinnista asiakastietojärjestelmään. Järjestelmään kirjataan kaikki toteutuneet rajoittamistoimenpiteet. Kirjaamisvelvollisuus koskee kaikkia asiakkaan hoitoon osallistuvia sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä sekä asiakasta avustavia henkilöitä.

Käytössämme oleva asiakastietojärjestelmä on Doma Care.

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

Vuoden 2026 aikana yksikön asiakastyötä tekevä henkilökunta osallistuu Esperin Dokumentaation vuosi 2.0 – projektiin. Yksiköstä on valittu 4 kirjaamisen tukihenkilöä, joille projektin aikana järjestetään kuukausittain 1.5 tunnin koulutustilaisuus. Asiakastyötä tekeville on omat livekoulutuksensa, joista tehdään tallenne Esperin intranettiin.

11.2. Asiakastietojen käsittely

Asiakastietolain 7 § mukaisesta asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa organisaatiossa laatufunktiot sekä asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjät. Yksikönpäällikkö vastaa asiakastietojen käsittelystä yksikössä.

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

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

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

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

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

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

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

11.3. Tietosuoja ja tietoturva

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

Opiskelija saa rooliaan vastaavat tunnukset asiakastietojärjestelmään ja hänen työssäoppimisohjaajansa perehdyttää hänet asiakastiedon käsittelyyn ja salassapitoon.

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

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

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

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

Tietosuojavastaava vastaa 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 jatkuvasti. Kehittämistarpeemme nousevat muun muassa liiketoiminnan toimintasuunnitelmasta, riskiarvioinneista, poikkeamista, palautteista, asiakas- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyistä, hyvinvointialueiden valvonnasta nousseista havainnoista, laadun avainmittareista ja kehityskeskusteluista.

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

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

13. Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yksikönpäällikkö.

Paikka ja päiväys: Kerava 25.2.2026

Allekirjoitus:



Sini Merkkiniemi