



# **Espoon Lähimmäispalveluyhdistys ry**

## **Omavalvontaohjelma 2025-2026**



## **Sisällysluettelo**

- 1. Johdanto**
- 2. Elpy ry**
- 3. Omavalvonnan tavoitteet ja perusteet**
- 4. Omavalvonnan järjestäminen ja toteuttaminen**
- 5. Laadunhallinta**
- 6. Riskienhallinta**
- 7. Seuranta ja mittaaminen**
- 8. Toiminnan kehittäminen**
- 9. Viestintä**

## **1. Johdanto**

Vuoden 2023 alusta voimaan tullut järjestämislaki korostaa hyvinvointialueiden ja palveluntuottajien omaa vastuuta toiminnan asianmukaisesta ja laadukkaasta järjestämisestä ja tuottamisesta (omavalvontavelvoite). Uusi valvontalaki kokoaa ensimmäistä kertaa yhteen sosiaali- ja terveydenhuollon omavalvontaa koskevat säännökset ja vahvistaa palvelunjärjestäjien ja palveluntuottajien omavalvontaa sekä sen ensisijaisuutta.

Palveluntuottajien toimintaa valvoo hyvinvointialue. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 40§, Laki pelastustoimen järjestämisestä 16§).

Omavalvonta on hyvinvointialueen ensisijainen valvonnan muoto ja vähentää jälkikäteistä valvontaa. Omavalvonta pohjautuu tietoon, on osa tiedolla johtamista, organisaation päivittäistä toimintaa ja osa jokaisen työntekijän työtä.

Tässä suunnitelmassa on kuvattu, miten seuraavat asia kokonaisuudet järjestetään Elpy ry:ssä, miten niiden toteutuminen ja seuranta varmistetaan

1. tehtävien lainmukainen hoitaminen
2. tehtyjen sopimusten noudattaminen
3. palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus
4. havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen
5. seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien (korjaavien) toimenpiteiden julkaiseminen

## **2. Elpy ry**

Espoon Lähimmäispalveluyhdistys ry on espoolainen voittoa tavoittelematon kolmannen sektorin toimija. Yhdistys tekee työtä ikääntyvän väestön ja liikuntarajoitteisten hyväksi ja osallistuu aktiivisesti Espoon eläkeläispalvelujen kehittämiseen. Yhdistys on rakennuttanut ja omistaa kokonaan Merikartanon palvelutalon. Yhdistys vastaa Merikartanon ja Puistokartanon palvelutoiminnasta.

Tehtävämme on vahvistaa ja tukea ikääntyvien omannäköistä elämää ja arkea Tarjoamme ikäihmisille ympärivuorokautista asumista, Elpyn yhteisöllistä

asumista, kotihoidon ja sairaanhoidon palveluita, siivous- ja pesulapalveluita sekä ravintolapalveluita kahdessa Suur-Espoonlahden alueella sijaitsevassa palvelutalossa.

Merikartano sijaitsee Espoon Kivenlahdessa. Merikartanossa on 117 esteetöntä vuokra-asuntoa. Talo on valmistunut 1999. Puistokartano sijaitsee Espoonlahdessa. Puistokartanossa on 107 esteetöntä vuokra-asuntoa. Ryhmäkoti Puistohelmi muistisairaille, on samassa talossa. Asuntoja siellä on 42 kpl. Talo on valmistunut 2013.

Yhdistystoimijana meillä on myös vahva järjestötoimijan näkökulma ja kansalaistoimintamalli ajatus. Tämä on myös meidän sääntöihimme kirjattu

Elpy ry:lle on myönnetty Avainlippu- ja yhteiskunnallinen yritysmerkki. Olemme Luotettava kumppani ja täytämme tilaajavastuulain vaatimukset.

### **3. Omavalvonnan tavoitteet ja perusteet**

Omavalvonnalla tarkoitetaan sitä, että hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on valvottava, seurattava ja arvioitava oman toimintansa laatua, lainmukaisuutta ja turvallisuutta. Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden yhdenvertaisuus sekä palvelujen laatu, saatavuus ja jatkuvuus.

Valvonta kohdistuu hoidon, hoivan ja palvelujen laatuun, saatavuuteen ja vaikuttavuuteen, muihin asiakkaan tai potilaan oikeuksiin liittyviin kysymyksiin, asiakas- ja potilastietojen kirjaamisen ja käsittelyn asianmukaisuuteen sekä esimerkiksi lääkehoidon toteutukseen yksikössä. Valvontaan kuuluvat myös tilojen, lääkinnällisten laitteiden, välineiden ja tietojärjestelmien asianmukaisuuden varmistaminen.

Valvontaan liittyvällä ohjauksella ja neuvonnalla varmistetaan asiakkaiden perusoikeuksien toteutuminen. Ohjauksen avulla tuetaan palveluyksikköä kehittämään toimintaansa niin, että se on lainmukaista ja täyttää asiakas- ja potilasturvallisuuden vaatimukset. Samalla varmistetaan omavalvonnan toteutuminen ja se, että toiminta täyttää sopimuksen vaatimukset. Vaikuttava valvonta edellyttää aktiivista ja avointa yhteistyötä hyvinvointialueen sote-valvojien, palveluntuottajien ja valvovien viranomaisten välillä.

Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat sekä suunnitelmat laadunhallinnasta ja potilasturvallisuudesta.

Elpy ryssä sosiaalihuollon omavalvonnan avulla pyritään toiminnan jatkuvaan arviointiin ja kehittämiseen, asiakkaan näkökulmasta. Sen avulla varmistamme palvelujen laadun ja turvallisuuden. Suunnitelmien on tarkoitus toimia työtä ohjaavana, joiden avulla asiakkaat, omaiset, opiskelijat, työnhakijat, ja uudet työntekijät saavat kokonaiskuvan yksiköstämme ja niiden toiminnasta.

Omavalvonta on ennakoivaa valvontaa. Suunnitelmiin määritellään yhteiset toimintatavat ja niiden seuranta. Suunnitelmien avulla toiminnassa esiintyvät epäkohdat ja riskejä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti. Systemaattinen ja suunnitelmallinen omavalvonta edellyttää käytännössä toimivaa riskienhallintaa. Ne määrittelevät asiakas- ja potilasturvallisuuden, laatutyön ja hyvän asiakaspalvelun.

Elpyn omavalvonnan tavoitteet on mahdollistaa asukkaille turvallisen, aktiivisen ja omannäköisen elämän.



MIKSI OLEMME  
OLEMASSA?

Haluamme mahdollistaa ikäihmisille  
turvallisen, aktiivisen ja  
oman näköisen elämän yhteisössämme.

#### **4. Omavalvonnan järjestäminen ja toteuttaminen**

Omavalvonnan järjestämisestä ja toteuttamisesta vastaa viime kädessä johto. Yksiköiden palvelupäälliköt ovat toiminnan keskiössä ja vastaavat yhdessä omien tiimivastaavien kanssa toiminnan asianmukaisuudesta ja palvelumme laadusta.

Strategia ja yksiköiden toimintasuunnitelmat sekä omavalvontasuunnitelmat määrittelevät toiminnan suunnan ja pääperiaatteet. Näiden taustalla on vaikuttamassa lait, Hyvinvointialueiden sopimukset ja palvelukonseptit, joita noudatamme omassa toiminnassa.

Olemme tehneet pitkään hyvää yhteistyötä HVA kanssa, toimimme palveluntuottajana heille niin kotihoidon puolella, kun ympärivuorokautisessa hoivassa sekä kotisiivouksessa. Yhteistyösopimuksen myötä olemme hyväksyneet heidän palvelukonseptinsa. Nämä määrittelevät vahvasti meidän toimintaamme ja asettavat minirajan palvelun tasolle.

Juuri päivitettyssä strategiassa korostetaan Elpyn tapaa toimia. Toimintatavan taustalla on omavalvontasuunnitelmat, viranomaisen vaatimukset, ja palvelukonseptit. Olemme lisäksi rakentaneet oman sisäisen auditoinnin järjestelmän minkä avulla voimme arvioida omaa toimintaa.

Omien yksiköiden työntekijöiden kanssa varmistetaan omavalvontasuunnitelman sisällön asiat ja käytäntöönpano. Suunnitelmiin on kuvattu toimintatapamme havaittujen riskien, laadullisten puuteiden ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisemiseksi ja korjaamiseksi. Siihen on myös avattu henkilökunnan sos.huoltolain 48§ mukaisen ilmoitusvelvollisuuden toteutuminen. Ravintolalla ja tilapalveluilla on omat omavalvontasuunnitelmansa, jotka noudattelevat omia laatustandardeja ja myös HVA palvelukonsepteja

Hoivayksiköiden Omvalvontasuunnitelmat on luettavissa yksiköissä ja ne löytyvät verkkosivuilta.

## 5. Laadunhallinta

Toiminnan (laadun) varmistaminen on kaikkien asia ja omavalvonnan ydintä. Yhteisesti asetettu tavoite varmistaa lopputuloksen. Laatu syntyy arjessa, jokaisen työntekijän toimesta. Keskustelemalla henkilöstömme kanssa selvitämme heidän edellytyksensä ja mahdolliset tarpeensa laatutasomme mukaisen työn tuloksen saavuttamiseksi.

Alla on kuvattuna vastuunjako.

Johto	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tukee päälliköitä</li><li>• Puuttuu tarvittaessa</li><li>• Mahdollistaa työnteon (resurssit, työvälineet jne.)</li><li>• seuraa ja arvioi toimintaa säännönmukaisesti ja vastaa siitä viime kädessä</li></ul>
Päälliköt	<ul style="list-style-type: none"><li>• Johtaa yksikkönsä toimintaa</li><li>• Seuraa että yksilö ja tiimi noudattaa sovittuja toimintamalleja ja pelisääntöjä</li><li>• Varmistaa lopputuloksen</li></ul>
Yksilö ja Tiimi	<ul style="list-style-type: none"><li>•Yksilö -&gt; johtaa työtään ja toimii niin kuin on sovittu, varmistaa että on ymmärtänyt oikein, osallistuu ja vaikuttaa toimintamalleihin ja hyvään fiilikseen</li><li>•Tiimi: Puuttuu kolleegan toimintaan ja varmistaa että yhteisiä pelisääntöjä ja toimintamalleja noudatetaan</li></ul>

## 5.1 Elpyn tapa toimia - toiminta

Uuden strategian mukaisesti haluamme mahdollistaa asiakkaille turvallisen, aktiivisen ja oman näköisen elämän yhteisössämme. Tämä edellyttää mm. yhtenäistä tapaa toimia yksiköissämme.



### MITEN TOIMIMME?

Sovittu, yhteinen **Elpyn** tapa toimia, joka huomioi asiakkaan tarpeet ja toiveet.

Olemme täällä asiakkaitamme varten.

Elpyn toimintatapaan, siihen liittyvään asiakasturvallisuuteen, yhdenvertaisuuteen, tasapuolisuuteen, palvelujen saatavuuteen sekä jatkuvuuteen liittyviä pääkohtia on kuvattu seuraavaksi.

#### Toimintaan liittyvät erilaiset suunnitelmat

Omavalvontasuunnitelmat ovat sosiaali- ja terveysalan sekä elintarvikealan toimijoiden laatimia kirjallisia kuvauksia asiakirjamalleineen siitä, miten toimija varmistaa, että harjoitettava toiminta täyttää lainsäädännön sekä HVA vaatimukset. Omavalvontasuunnitelmat löytyvät Elpyn verkkosivuilta, yksiköiden alasivuilta.

Lääkehoitosuunnitelma noudattaa turvallinen lääkehoito opasta ja on tärkeä osa omavalvontaa ja asiakasturvallisuutta. Lääkehoitosuunnitelmat on laadittu kaikkiin hoitoyksiköihin.



Tietoturvasuunnitelma kuvaa sosiaali- ja terveystalvvelujen tuottajan tietoturva- ja tietosuojakäytäntöjä. Tietoturvasuunnitelma perustuu asiakastietolakiin. Yhdistyksellä on suunnitelma verkkosivuilla.

### RAI-tietojärjestelmä

Käytämme RAI-järjestelmää asukkaiden hoidon tarpeen ja laadun arviointiin sekä palvelusuunnitelman tekemiseen. RAI-järjestelmä on standardoitu tiedonkeruun ja havainnoinnin välineistö, joka on tarkoitettu vanhus- tai vammaispalvelun asiakkaan palvelutarpeen arviointiin ja hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelman laatimiseen. THL:n julkaisemat Rai tulokset viedään Power Bi ohjelmaan 2 x vuodessa minne on asetettu omat tavoitteet niin kotihoidon kun ympärivuorokautisen hoivan osalta.

### Asiakastietojärjestelmä DomaCare

Merikartanossa ja Puistokartanossa on käytössä DomaCare (DC) asiakastietojärjestelmä. DC on tietoturvallinen järjestelmä, jonka tavoitteena on työn sujuvoittaminen ja laadukkaan hoitotyön mahdollistaminen. DC:een on rakennettu rajapintoja mm parastapalvelua (PSOP) järjestelmään minkä kautta saadaan esim. asiakkaiden palveluseteli päätökset tai ostopalvelupäätökset.

### Palvelujen yhdenvertaisuus ja tasapuolisuus

Noudatamme asukasvalinnoissa ARAn valintakriteereitä. Sen mukaan valitsemme asukkaat palvelutaloihimme. Varmistamme tarvittaessa asukasvalinnat Espoon asuntotoimelta. Tarkistukseen menevät tulorajan ylittävät hakemukset. HVA valitsee omien arviointi kriteereiden mukaan asukkaat ympärivuorokautiseen asumiseen.

Asukkaat voivat ostaa palvelujamme joko yksityisenä asukkaana tai sitten heille LUVN:n kriteereiden täytyessä myönnetään palveluseteli. LUVN myös tekee ostopalveluasiakkuus päätökset omien kriteereiden pohjalta. Kerromme avoimesti kaikista mahdollisuuksista ja ohjaamme asiakkaan herkästi HVA palveluntarpeen arviointiin.

Palvelua annamme Elpyn tavan mukaan kaikille sitä haluaville. Noudatamme HVA konsepteja toiminnassa (ympärivuorokautinen, kotihoito, siivous/pyykinhuolto, ravinto). Tuotteemme on samanlainen, huolimatta siitä

ostaako asiakas yksityisesti palvelua vai saako hän HVA kautta palvelunsa (palvelusetelin/ostopalvelu).

Asiakkaalla on oikeus valita toinen palveluntuottaja, vaikka asuu taloissamme. Tämän kerromme myös asiakkaillemme.

### Palvelujen saatavuus ja jatkuvuus

Yhdistys pohjaisena toimijana emme tee voittoa. Talouden ennakointi ja suunnittelu on erityisen tärkeää juuri siksi. Olemme tehneet useita vuosia hyvää yhteistyötä ensin Espoon kanssa ja nyt HVA kanssa. Tämä yhteistyö on erittäin tärkeää, jopa välttämätöntä.

Molemmat palvelutalomme ovat jatkuvasti täynnä. Tällä hetkellä meille muutetaan asumaan yhä huonommassa kunnossa. Monilla on paljon hoivaa muuttaessaan ja osa muuttaa suoraan sairaalasta. Pitkäaikaiset ympärivuorokautisen yksiköt ovat jatkuvasti täynnä. Lyhytaikainen ympärivuorokautinen yksikkö on pienellä vajaatäytöllä meistä riippumattomista syistä. Osa omaishoitajista eivät käytä lakisääteisiä vapaapäiväoikeuksiaan. Keräämme tarkkaa tietoa tämän yksikön täyttöasteesta (aamu ja ilta asiakkuus määrät päivittäin/kk) ja olemme olleet herkästi yhteydessä LUVNiin asian tiimoilta.

Tällä hetkellä LUVNin ympärivuorokautinen hankintamalli palvelee meitä, keskisuurta toimijaa (sama hinta kaikille). Mikäli hankintamalli muuttuu tarjoushinta-perusteiseksi (halvin hinta ratkaisee tyyppinen malli) emme välttämättä pärjää kilpailussa. Seuraamme jatkuvasti mitä HVA suunnittelee ja pyrimme aktiivisesti vaikuttamaan yhteistyöhön myös toiminnan jatkuvuuden kannalta.

Kotihoidon puolella voi olla hetkellisiä tilanteita, jolloin emme pysty tarjoamaan vuorokauden ruuhka aikoihin palvelua uusille asiakkuuksille, esim. hoivapalveluita aamulla. Näissä tilanteissa keskustelemme HVA kanssa palveluiden järjestämisestä toisella tavalla. Asiakas ei kuitenkaan koskaan jää ilman palvelua. Voimassa olevista asiakkuuksista pystymme aina käytännössä huolehtimaan. Näissä vanhoissa asiakkuuksissa palveluntuottajan vaihdoksen syynä on yleensä asiakkaan toive ja tahtotila. Näissäkin tapauksissa neuvottelemme aina HVA kanssa.

Henkilöstön saatavuus on tällä hetkellä hyvää mikä mahdollistaa palveluiden saatavuuden ja jatkuvuuden. Olemme tilanteessa missä voimme jopa valita kuka meille tulee sijaiseksi, vakituiseksi tai kesäksi.

Yhteiskunnan eri ilmiöt saattavat vaikuttaa meidän toimintaamme. Lakko voi vaikuttaa esim. meidän ruokamme raaka-aine saatavuuteen tai työvoiman saatavuuteen. Seuraamme mitä yhteiskunnassa tapahtuu ja pyrimme ennakoimaan tätä varmistamalla etukäteen toiminnan jatkuvuuden.

## **5.2 Henkilöstö**

Henkilökunta on avainasemassa omavalvonnan toteutumisessa. Yhteisömme henkilökunta on ammattitaitoista, sitoutunutta ja motivoitunutta. Toiminnassamme on tärkeää aito kohtaaminen, hyvä palveluasenne ja oikea motivaatio sekä mukava tunnelma. Palveluissa ja hoitotyössä lähtökohtana ovat asiakkaiden omien voimavarojen hyödyntäminen, kuntouttava työote ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen kaikissa päivittäisissä toiminnoissa.

### Perehdytys

Perehdytyksen avulla jalkautamme Elpyn tavan toimia.

Perehdytys suunnitelma on 3 vaiheinen. Ensimmäisessä vaiheessa uudet työntekijät saavat henkilökohtaisen perehdytyskansion, joka sisältää mm. itsearviointilomakkeen. Lomaketta käydään läpi esihenkilön kanssa koeaikana. Lisäksi yksiköissä on yksikkökohtaiset perehdytysohjeet.

Toinen vaihe on ns. Elpy perehdytys, eräänlainen työhöntulo perehdytys. Siinä uudet työntekijät tutustuvat koko Elpyyn yhden päivän ajan. Kaikki yksiköt käydään läpi.

Kolmas vaihe on käytännössä omassa yksikössä tapahtuva perehdytys, joka kestää koko koeajan.

Hoitotyön sijaisille on olemassa oma itsearviointilomake. Yksiköistä löytyy pikaperehdytys ohjeistus ja muita välttämättömiä ohjeita työntekemisen edellytykseksi. Uusi sijainen saa tarvittaessa useamman päivän perehdytyksen. Työvuorossa on aina tuttuja omia työntekijöitä, jotka lisäksi voivat näyttää mistä löytyy tietoa tai sanallisesti ohjeistaa.

## Henkilöstöpuutokset

Hoitotyön puutteisiin käytämme ensisijaisesti omia vakituisia työntekijöitä, jotka muodostavat pienen hoitajapooli ringin. Nämä tekevät kaikkiin hoitoyksiköihin työvuoroja. Lisäksi käytämme ns omia sijaisia ja yhtä yhden naisen edustamaa yrittäjää. Edellä mainituista osa ovat meille tuttuja jopa monien vuosien takaa. Henkilöstövuokraus yrityksiä joudumme käyttämään satunnaisesti.

Sijaisten osaamisesta huolehdimme osittain itse esim. niin että nämä saavat myös osallistua joihinkin järjestettäviin koulutuksiin. Varmistamme että heillä on riittävä ammattitaito jo rekrytointivaiheessa.

Lisäksi intrassa on hoitotyöntekijöille ohjeita liittyen tavallisimpiin hoitotoimenpiteisiin ja niissä käytettäviin välineisiin (terveydenhuollon laitteet).

HR asiantuntijamme käy säännöllisesti keskusteluja sijaistemme kanssa ja pyytää palautetta toiminnastamme. Hyödynnämme näitä toiminnan kehittämisessä.

## Henkilöstön koulutus – ammattitaidon varmistaminen

Koulutettu henkilökunta ja henkilöstön jatkuva oppiminen ovat palvelun laatumme kulmakiviä. Panostamme merkittävästi henkilökunnan koulutukseen. Yhdistyksen henkilökunnan ammatillinen kehittyminen, työyhteisötaidot ja keskinäinen yhteistyö ovat tärkeä osa laadukasta palvelua. Koulutus sisältömmme painottuu sekä ammatillisen osaamisen vahvistamiseen että arjen toimintaa tukeviin aiheisiin.

Lähdimme systemaattisesti joitain vuosia sitten nostamaan koko henkilökunnan osaamisen tasoa ja palvelun laatua nimenomaan asiakaskohderyhmää ajatellen. Panostimme pidempiin valmennuksiin ja koulutuksiin. Osa näistä on kohdentunut koko henkilökunnalle, mahdollistaen läpi organisaation tasalaatuisen toiminnan. Näitä on mm ollut:

*Hyvä kohtaaminen laadukkaan palvelun avaintekijänä -valmennuksen* tavoite oli kehittää laadukasta palvelukulttuuria ja tukea lähiesimiestyötä. Valmennus kesti 1,5 vuotta. Tälle on tulossa jatkoa, vuoden kestävä, 03/25–03/26, valmennus, joka tähtää asukkaan omannäköisen elämän vahvistamiseen sekä henkilökunnan työhyvinvoinnin edistämiseen antamalla työvälineitä arjen haasteisiin.

*Miten autan asiakasta ostamaan - valmennuksen* päämääränä oli työstää omaa, laadukasta asiakaspalvelukulttuuria ja yhteisiä toimintamalleja. Valmennus oli kestoaltaan 1 vuoden.

Koko henkilökunta kävi *validaatio koulutuksen*. Validaatio menetelmän avulla voidaan kohdata muistisairas arvostavan, kuuntelevan vuorovaikutuksen keinoin, mikä auttaa ihan konkreettisesti arjen työssä.

*Kirjaamiskoulutus* järjestettiin hoitohenkilökunnalle vuoden 24 lopussa ja 25 alussa, sisältäen päivittäisen kirjaamisen, RAI arvioinnin, hoito- ja palvelusuunnitelman tekemisen sekä jaksoyhteenvedon kirjaamisen. Koulutuksen lisäksi Elpyyn tulee kirjaamisohjeet, jotka koostetaan yhdessä kirjaamiskouluttajan, esihenkilöiden ja tiimiesihenkilöiden kanssa. Yhtenäisellä ohjeella varmistamme tasalaatuisen kirjaamisen yksiköissä.

Skhole on sosiaali- ja terveysalan täydennyskoulutukseen tarkoitettu verkkokoulutusala. Käytämme sitä mm lääkelupien suorituksiin. Olemme säännöllisesti pyrkineet valitsemaan sieltä koko hoitohenkilökunnalle tiettyjä kursseja suoritettavaksi.

Ergonomia osaamiseen olemme vuosien saatossa panostaneet paljon. Ergonomia työssä on sekä asiakasturvallisuus että henkilöstöturvallisuus asia. Hoitohenkilökunta kävi n 1 vuoden mittaisen koulutuksen ensin. Keväällä 25 on tulossa kertaus mihin myös koko talon henkilökunta osallistuu.

Ravintolan, tilapalveluiden ja hallinnon henkilökunta täydennys kouluttaa itseään koulutussuunnitelman mukaisesti.

Talojemme tiimivastaavat suorittavat lähiesihenkilön ammattitutkinnon oman työn tueksi. Toiminnasta vastaavilla, esihenkilöasemassa olevilla on asianmukainen koulutus tehtäviin, jotka täyttävät AVIn asettamat yksikön lähijohtamisen edellytykset.

Lisäksi koko henkilökunta täydentää säännöllisesti alkusammutus ja ensiapu osaamisensa. Pelastuslaitoksen ohjeiden mukaan osa henkilökuntaa päivittää pelastautumisosaamisensa säännönmukaisesti.

Laatutyöryhmä ja vastuuhenkilöt sekä johto on käynyt sisäisen auditoinnin koulutuksen ja auditoinnin koordinoinnista vastaava on käynyt lisäksi laatu ja

kehityspäällikkö koulutuksen.

## **6. Riskienhallinta**

### **6.1 Asukasturvallisuus**

Hoitotyön näkökulmasta asukasturvallisuuteen liittyvä riskien hallintaa on kattavasti kuvattu mm omavalvontasuunnitelmassa ja lääkehoitosuunnitelmassa.

Ruoan osalta noudatamme elintarvikeviranomaisten määräyksiä, jotka on kirjattu omavalvontasuunnitelmaan.

Siivous ja pyykkihuollon toiminta on kuvattu omavalvontasuunnitelmaan ja se noudattaa HVA palvelukonsepteissa määriteltyä tasoa.

Valmiussuunnitelman taustalla on riskien arviointia ja näiden pohjalta tunnistettavia suurempia ja pienempiä uhkia. Työkaluja näiden tilanteiden hoitamiseen on avattu suunnitelmaan.

Kriisitilanteissa kuten Infektio ja epidemia tilanteissa olemme kuvailleet valmiuttamme toimia ja taata palveluita erillisessä kriisiohjeistuksessa. Koronan aikainen erillinen kriisiohjeistus on käytössä edelleen ja on yleispätevä muihinkin tauteihin. Saamme myös jatkuvasti tietoa ja ohjeistusta HVA hygieniaan liittyen. Toimimme heidän ohjeiden mukaan.

Vakavanriskin toimintamallissa kuvataan, miten toimimme, jos asukasturvallisuus vaarantuu. Tämä on henkilökunnan tiedossa.

#### Vivago-turvaranneke

Asukkailla on Vivago-turvarannekkeet. Asukkaiden on mahdollista kutsua apua rannekkeen tai asunnon huonelaitteen avulla. Järjestelmä toimii talon sisällä ja ulko-ovien läheisyydessä myös ulkona. Ranneke kerää lisäksi ajantasaista hyvinvointi- ja aktiivisuustietoa ja auttaa mm. hoidon suunnittelussa.

Toiminnan luontemme vuoksi (AVIn luvassa statuksella ilmoituksen varainen toiminta), toisessa palvelutalossa ei ole klo 22–07 välillä henkilökuntaa paikalla. Hälytykset menevät tuolloin kumppanille, joka tarvittaessa tulee paikan päälle. HVAeen kanssa on neuvoteltu tästä ja heidän tuottamansa hoivapalvelua yöaikana

lisättiin muutamille asukkaille.

## **6.2 Kiinteistöihin liittyvä turvallisuus**

### Paloturvallisuus

Taloihimme tehdään palotarkastukset kerran vuodessa. Toimimme heidän saamien ohjeiden mukaan. Yhdistyksen pelastussuunnitelma löytyy intrasta ja sitä arvioidaan aina palotarkastuksen yhteydessä. Turvakävelyitä suoritetaan säännönmukaisesti. Näissä kerrataan toimintamallit palohälytyksen sattuessa ja varmistetaan mm missä kohtaamispaikat ovat.

Taloissamme on palohälytys- ja sprinklerijärjestelmät turvaamassa asukkaiden asumista. Jokaisessa asunnossa on turvallisuus ohje nähtävillä näitä tilanteita varten. Järjestämme tarvittaessa myös turvallisuus luentoja asiakkaillemme.

### Kiinteistön ympäristössä liikkuminen

Kiinteistöjämme huoltaa kumppani, joka huolehtii kiinteistöistä sekä ympäristöstä. He huolehtivat pihojen ja sisätilojen turvallisuudesta ja mahdollistaa näin turvallisen asuinympäristön asukkaillemme. He ovat ulkoisesti tunnistettavissa mikä luo turvallisuuden tunnetta.

Henkilökunta osallistuu myös ympäristön turvallisuudesta huolehtimiseen arjessa. Poikkeamista ilmoitetaan ohjeiden mukaisesti joko johdolle tai esihenkilöille.

Kiinteistöjen ovet toimivat automaattilla. Tämä mahdollistaa asiakkaiden sujuvan liikkumisen apuvälineiden kanssa taloissamme.

## **6.3 Henkilöstöturvallisuus**

Henkilökunnan työhyvinvointi ja työturvallisuus vaikuttaa huonosti hoidettuna palveluiden laatuun, saatavuuteen ja asukasturvallisuuteen. Panostamme tähän aktiivisesti. Olemme myös kehittäneet yhteistyötämme ja toiminta mallejamme työterveyshuollon kanssa työterveyslaitoksen projektin muodossa.

## Työturvallisuus

Elpyllä on oma työsuojelun toimintaohjelma, jota päivitetään säännönmukaisesti. Henkilöstö on myös valinnut omat edustajansa työsuojelutoimikuntaan. Työsuojelupäällikkönä toimii työnantajan edustaja.

Riskien arviointia tehdään vuosittain jokaisessa yksikössä. Käytössä on työturvallisuuskeskuksen hyvin laaja lomake. Niihin yksiköihin, joille on tulossa työpaikkaselvitys, riskienarviointi lomake annetaan täytettynä työterveyshuollon nähtäväksi.

Vakavanriskin toimintamallissa on myös kuvattu henkilöstön näkökulmasta menettelytapoja.

Yksiköissä on tarvittavia apuvälineitä, joita henkilökunta käyttää. Koulutamme henkilökunnan näihin ja ne löytyvät myös terveydenhuollon laite rekisteristä. Parityöskentely on myös käytössä.

## Työterveyshuolto

Työterveyshuolto on järjestetty laajempaan, kun lakisääteinen. Johto tapaa työterveyshuollon edustusta 3 kertaa vuodessa ja arvioi omaa toimintaansa ja päivittää tarvittaessa työterveyden toimintasuunnitelmaa.

Työpaikkaselvitysten osalta noudatamme 3 vuoden välein tapahtuvaa kiertoa. Kyseisten yksiköiden työntekijöille tehdään myös tuolloin terveystarkastus. TTH kiinnittää huomiota

Poissaoloja seurataan säännönmukaisesti sekä työterveyshuollon toimesta että esihenkilöiden toimesta. VATU mallin mukaisesti käymme säännöllistä vuoropuhelua henkilökunnan kanssa.

Työyhteisön kehittämissuunnitelmassa on laajemmin kuvattu miten pitkäjänteisesti ja suunnitelmallisesti huomioimme työntekijöiden työhyvinvointia ja osaamista. Näin varmistamme, että oma toiminta pysyy laadukkaana ja sopimusten mukaisena.

## **6.4 Tietosuoja - ICT**

Elpy ry käsittelee henkilötietoja EU:n tietosuoja-asetuksen GDPR:n ja muun soveltuvan tietosuojalainsäädännön edellyttämällä tavalla.



Tietosuojavastaavamme perehdyttää uudet työntekijät talon perehdytyksessä. Lisäksi hän kouluttaa säännöllisesti henkilökuntaa tietosuoja asioissa. Mm. sisäisessä auditoinnissa varmistetaan henkilökunnan osaaminen ja ymmärrys tietosuojasioissa omaan työhön liittyen.

## **7. Seuranta ja mittarit**

Kehittäksemme toimintaamme, keräämme, taltioimme, raportoimme ja hyödynnämme systemaattisesti saamaamme palautteet sekä huomioidut poikkeamat toiminnassamme. Palautteiden ja poikkeamien käsittely on tärkeä osa jatkuvaa kehitystyötämme. Tavoitteena on parantaa ja edelleen kehittää laadukasta palvelua sekä ylläpitää hyviä asiakas- ja yhteistyösuhteita.

### **7.1 Sisäinen ja ulkoinen auditointi**

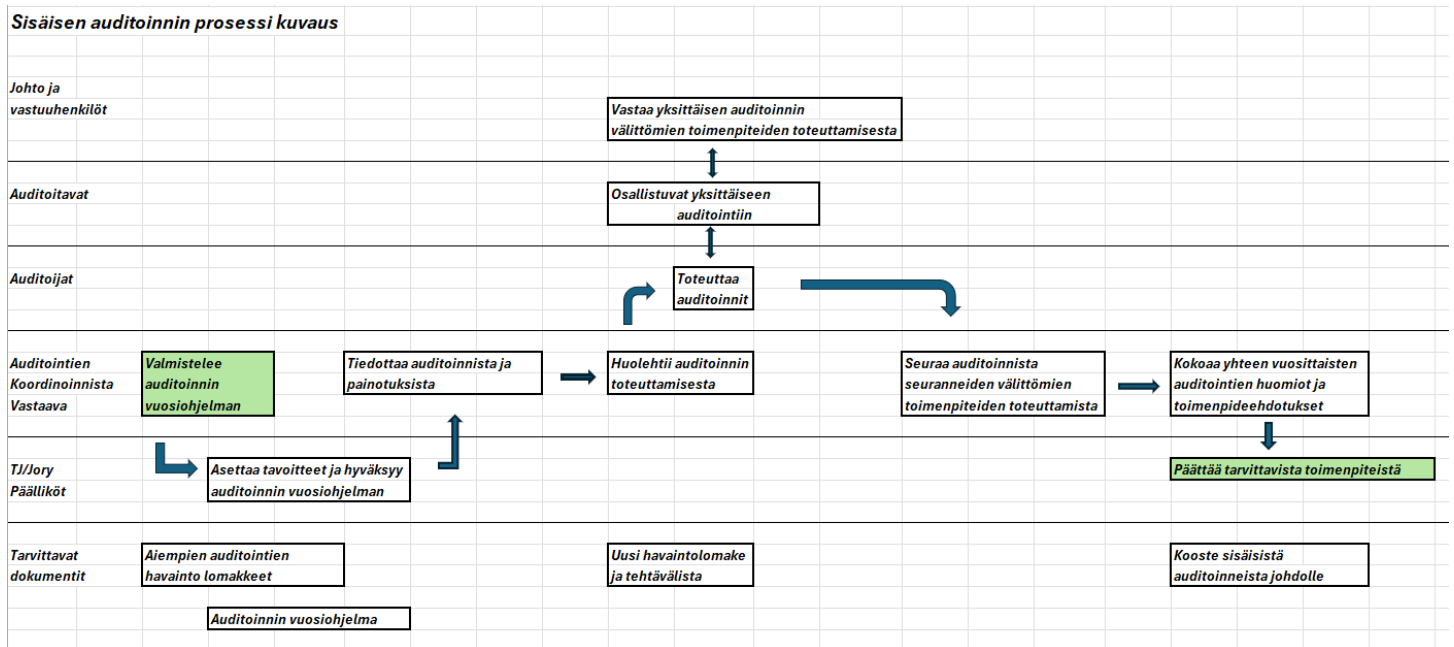
#### Sisäinen auditointi

Elpy ry:llä on laatutyöryhmä, joka suorittaa sisäistä valvontaa mm auditointien muodossa. Sisäinen auditointi on vasta otettu käyttöön yhdistyksessä.

Laatutyöryhmän tehtävänä on arvioida, toteutuuko mm. strategiaan kirjattu Elpyn tapa toimia, vahvistaa omavalvonnan merkitystä, kehittää omavalvontaprosessia ja muita talon prosesseja yhteistyössä, vaikuttaa siihen, että saadaan suunnitelmat elämään arjessa vielä paremmin ja varmistaa laadun taso.

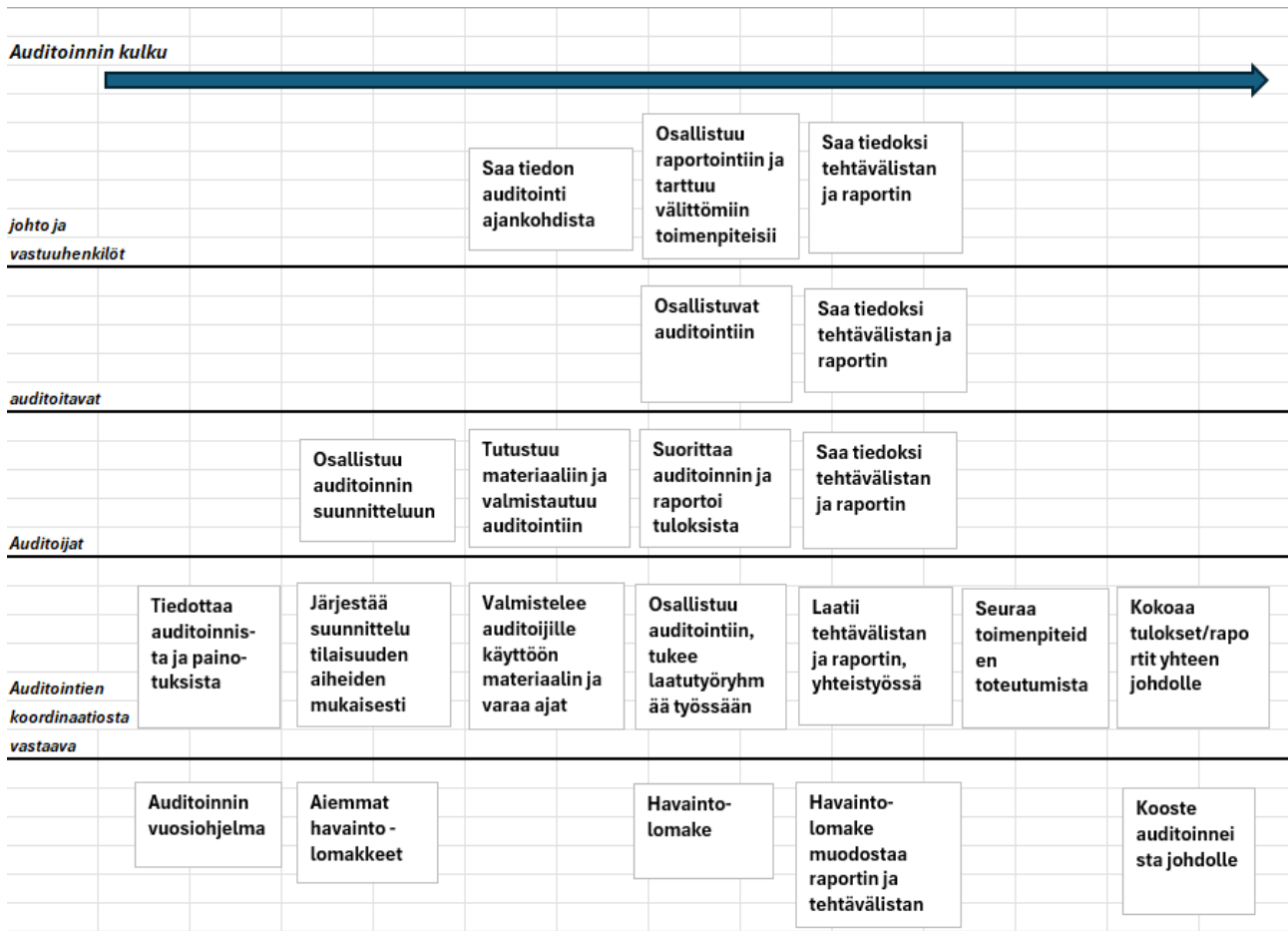
Auditoijat, laatutyöryhmän jäsenet on koottu eri yksiköiden henkilökunnasta. Palvelujohtaja vastaa sisäisen auditoinnin koordinoinnista ja osallistuu myös näihin. Itse auditointiin osallistuu osa laatutyöryhmästä. Omaa yksikköä ei saa olla auditoimassa.

Elpyn sisäisen auditoinnin prosessi on kuvattu alla olevassa kuvassa.



Auditoinnin vuosikellon mukaan jokainen yksikkö auditoidaan joka toinen vuosi. Lisäksi on työnalla, toteutumassa neljännes vuosittain tehtävä seuranta, joka mukailee auditoinnin ja omavalvonnan aiheita. Laatutyöryhmän jäsen tai joku muu henkilökunnasta arvioi yksiköiden toimintaa tarkastelulistaa apuna käyttäen. Mikäli yksikkö on jo sisäisesti auditoitu, mahdolliset toimenpiteet tästä, huomioidaan tarkastuslistassa.

Auditoinnin kulku - arviointi raportti ja toimenpiteisiin ryhtyminen menee meillä alla kuvatun prosessin mukaan.



Henkilökunnan kanssa on yksiköittäin käyty läpi asioita liittyen Elpyn tapaan toimia, laadullisia asioita ja omaan valvontaan. Sisäisessä auditoinnissa käytettävä työkalu - havainnointilomake on koostettu näistä henkilökunnan kanssa yhdessä läpikäytyjen asioiden pohjalta.

Arvioinnissa valitaan vaihtoehtoista kunnossa, ei kunnossa tai ei koske. Arviointia tehdään havainnoimalla ja keskustelemalla. Lisäksi lomakkeeseen kirjataan vastuu, aikataulu ja valmis

Havainnointi lomake koostuu seuraavista osioista:

<b>Havainnointi lomakkeen sisältö</b>			
<b>1. Prosessit ja ohjeet</b>	<i>Perehdytysprosessi</i>	<b>5. Järjestelmät, laitteet, työkalut</b>	<i>Asukkaat</i>
	<i>Toimintatavat</i>		<i>Työntekijät</i>
	<i>Yksikkö kohtaiset tavat ja ohjeet</i>		<i>Esihenkilötyö/johtaminen</i>
	<i>Konseptit, omavalvonta ja suunnitelmat</i>		
	<i>Esihenkilötyö/johtaminen</i>		<b>6. Kiinteistö, tilat, ympäristö</b>
	<i>Sisäinen rakenne: tilat</i>		
<b>2. Laatu</b>	<i>Asiakas/Asukkaat (sisäinen/ulkoinen)</i>		<i>Toimivuus: ympäristö</i>
	<i>Työyhteisö/työkaverit</i>	<b>7. Ammattitaito</b>	
	<i>Tuotteet/lopputulos</i>		<i>Työntekijät</i>
	<i>Tilat</i>		<i>Esihenkilötyö/johtaminen</i>
	<i>Esihenkilötyö/johtaminen</i>		
	<b>8. Muuta asiat</b>		<i>Palvelut</i>
<b>3. Yhteistyö ja viestintä</b>	<i>Asiakas/Asukkaat (sisäinen/ulkoinen)</i>		
	<i>Työyhteisö/työkaverit</i>		
	<i>some/digi/väline viestintä</i>		
	<i>viestintä (sisäinen/ulkoinen)</i>		
	<i>Esihenkilötyö/johtaminen</i>		
<b>4. turvallisuus/tietosuoja</b>	<i>Tietosuoja: Asiakas/asukas</i>		
	<i>Tietosuoja: Työntekijä</i>		
	<i>Turvallisuus: tilat</i>		
	<i>Turvallisuus: akuutit tilanteet</i>		
	<i>Turvallisuus: työturvallisuus</i>		
	<i>Turvallisuus: asukasturvallisuus</i>		
	<i>Esihenkilötyö/johtaminen</i>		

## Ulkoinen auditointi

Länsi- Uudenmaan hyvinvointialue tekee vuosittain sekä kotihoidon puolelle että ympärivuorokautiseen hoivaan valvontakäyntejä. Kotihoidon yksiköihin tehdään ennalta ilmoitettu käynti kerran vuodessa.

Ryhmäkoti Puistohelmeen tehdään vuositasolla ennalta ilmoitettu ja ennalta ilmoittamaton valvontakäynti sekä asukaskysely. Ryhmäkotien valvontakäyntien raportit ja asukaskyselyn tulokset ovat luettavissa Länsi-Uudenmaan hoivakodit portaalissa.

## Ravintolan auditointi ja vastuullisuus

Elintarvikeviranomaisvalvonta tehdään säännöllisesti ravintoloihimme. Oiva-raportti tuo elintarvikealan yritysten valvontatulokset kuluttajien tietoon sitä mukaa kun elintarvikevalvontaviranomaiset tekevät tarkastuksia. Viimeisin raportti löytyy ravintoloista ja nettisivulta.

Ravintola Meri ja Ravintola Puisto ovat Portaat luomuun -asteikolla portaalla kolme. Ohjelman peruslupaukset ovat luotettava ja kestävän kehityksen mukainen toiminta. Näiden lupauksen lunastamiseksi ohjelma asettaa ohjelmaan liittyville ammattikeittiölle tiettyjä vaatimuksia ja suosituksia.

## **7.2 Ilmoitus ja Palautekanavat**

Asukkaidemme tyytyväisyys palveluumme ja henkilökunnan tyytyväisyys on meille tärkeää. Keräämme palautetta eri tavalla.

### Asukaskysely Merikartanossa ja Puistokartanossa

Kartoitamme palvelutalojen asukkaiden kokemuksia viihtyisyydestä, toiminnasta ja palveluista kahden vuoden välein erään sähköisen järjestelmän avulla. Saamme vastauksista koosteen.

Meillä löytyy myös perinteinen palautelomake, ja sähköposti viestiminen onnistuu myös. Lisäksi HVAeen ja THLn toimesta tehdään asiakastyytyväisyys kyselyt säännöllisesti.

### Henkilöstökysely

Laajempi työhyvinvointikysely toteutetaan työyhteisössämme kahden vuoden välein yhdessä Työeläkeyhtiö Elon kanssa. Viimeisimmässä henkilöstökyselyssä keväällä 2023 kokonaisarvosana oli 3.95/5. Keväällä 25 tämä kysely tehdään jälleen. Lisäksi toteutamme lyhyemmän kyselyn toisen sähköisen järjestelmän kautta. Käymme läpi tulokset ja valitsemme Elpylle uudet kehittämisen painopistealueet. Lisäksi yksiköt valitsevat omansa.

Intran kautta on myös mahdollista antaa palautetta tai ehdotuksia. Olemme myös ottaneet käyttöön ns Whistle Blow kanavan.

## Poikkeamat

Poikkeama käsittely on määritelty konsepteissa minkä mukaan toimimme. HVA kerää tietoa palveluntuottajilta säännönmukaisesti poikkeamiin ja palveluun liittyen tiettyä, jonka toimitamme heille.

Poikkeamat käydään läpi yksiköissä ja tarvittaessa laajemmin esim. vastuuhenkilöissä. Poikkeamia varten Elpyllä on käytössä erilaisia ohjaavia lomakkeita henkilöstölle. Nämä toimivat myös mittaritietona – tiedon keräämistä varten ja kertovat meidän laadullisesta toiminnastamme. Näitä ovat esim. väkivalta ja uhka tilanteet, lääkepoikkeamat. Keräämällä tietoa pystymme tilastoimaan ja seuraamaan toiminnan kehitystä ja hyödyntää sitä esim riskienarvioinnissa ja sen kautta kehittää toimintaamme.

## **8. Toiminnan kehittäminen**

Toimintaa kehitetään saatujen palautteiden ja mahdollisen virheellisen toiminnan aiheuttaman selvityksen myötä. Vuosittain tehtävät kyselyt, niin henkilökunnalle kun asukkaille käydään aina läpi vastuuhenkilöiden kanssa sekä omien yksiköiden kyselyn tulokset yksiköissä. Pyrimme nostamaan näistä aina muutamia aiheita joihin yksiköt keskittyvät kehittäessään omaa toimintaansa. Yksiköiden esihenkilöt ja tiimivastaavat suunnittelevat ja käytäntöön panevat nämä yhdessä henkilökunnan kanssa.

Saamamme asiakaspalaute käsitellään siinä yksikössä mihin palaute kohdistuu, yksikön tiimipalaverissa. Tiimipalaverissa on käytössä muistio ja palautteen käsittely kirjataan siihen. Näin muistiosta voidaan tarkistaa esim. jonkun palautteen käsittelypäivä ja poissa olevat saavat asiasta tiedon, muistiota läpikäydessä.

Palautteet arkistoidaan/tallennetaan riippuen siitä missä muodossa saamme palautteen.

Vakavassa vaaratilanteessa toimimme sovitun mallin mukaisesti. Nämä tapaukset vaativat aina selvityksen tekeminen ja välittömän konkreettisen toiminnan kehittämisen. Nämä kirjataan myös selvitykseen.

Sisäisen ja ulkoisen auditointien raportit käsitellään yksiköissä. Näiden tarkoitus on kehittää toimintaamme. Toiminnan kehittäminen tapahtuu raporttien annettujen aikataulujen puitteissa.

## 9. Viestintä

Toiminnan kehittäminen ja omavalvonnan mukainen oikeanlainen palvelu edellyttää, että viestintä pelaa niin sisäisesti, kun ulkoisesti. Suurin osa työntekijöistämme tekevät vuorotyötä ja tiedon on kuljettava muuttumattomana kaikissa tilanteissa. Viestimme julkisesti, suullisesti, kirjallisesti ja sähköisesti intran kautta.

Elpyllä on viestintäsuunnitelma mikä ohjaa viestinnällistä toimintaamme. Siihen sisältyy myös kriisiviestintä. Päävastuu viestinnästä on viestintäpäälliköllä, yhdessä toimitusjohtajamme kanssa. Yksikön esihenkilöt vastaavat sisällöllisesti oman yksikön viestittävästä asioista ja saa siihen apua mm. viestintäpäälliköltä.

Julkisen ja sisäisen viestinnän tarkoitus on tuoda läpinäkyvästi esiin, miltä tekemisemme näyttäytyy ja kuinka laadukasta se on.

### Viranomaisviestintä

Olemme proaktiivisesti yhteydessä HVaseen. Käymme vuoropuhelua myös niistä tapauksista ja asioista, jotka voivat olla potentiaalinen riski joko toiminnalle tai henkilölle. Haluamme toimia läpinäkyvästi.

### Julkinen viestintä

Verkkosivuillamme on julkisesti nähtävillä omavalvontasuunnitelmat, tietoturvasuunnitelmat ja omavalvontaohjelma. Myös toiminnan arvioinnit omavalvontasuunnitelmien ja -ohjelman osalta on tarkoitus laittaa verkkosivuille nähtäväksi 4 kk välein.

HVA tekemistä auditoinneista tulleet raportit näkyvät mm hoivaportaali sivuilla mistä kuka tahansa voi käydä katsomassa ja lukemassa sen.

Auditointien raportit käydään läpi yksiköissä myös suullisesti tiimipalaverissa.

THLn asiakastyytyväisyys tulokset tulevat julkisesti nähtäviksi verkkosivuille.

## Sisäinen viestintä

palavereissa käydään läpi kehitettäviä asioita, palautteita, sovitaan asioista, varmistetaan että tieto on saavuttanut kaikki yksikössä. Varmistetaan käytännössä, että kaikki ovat tietoisia toiminnastamme ja sen tavoitteista.

Yksikkö tasolla pidetään tiimipalavereita. Näitä pidetään riippuen yksiköstä 2-4 x kk. Tämän lisäksi meillä on säännölliset HR tapaamiset mihin osallistuvat hoivan, ravintolan ja tilapalveluiden esihenkilöt sekä HR asiantuntija. Näitä pidämme kolmen viikon välein. Vastuuhenkilöpalaverit toteutuvat 2 viikon välein. Johtoryhmä kokoontuu noin 3 viikon välein.

Ajatuksena olisi että yksikköpalaveri agendat koostuvat osittain yhdistyksen yhteisistä asioista ja sitten omista. Muissa palavereissa on rullaava agenda. Pyrimme myös sopimaan kenen vastuulla jonkun asian/tehtävän hoitaminen on, jotta varmistetaan asian eteneminen.

Pidämme vähintään 2 x vuodessa henkilöstöpalaverit. Näissä meillä on kiinteä agenda, mihin myös henkilöstö voi tuoda omia kaikkia koskevia asioita tiedoksi. Lisäksi meillä on siinä aina jokin aihe, jota käsitellään, esim. henkilöstökyselyn tulokset

Sisäisen auditoinnin raportit tulevat henkilöstölle näkyviin intraan. Pyydettyessä, tarvittaessa toimitamme sen myös viranomaisille. Nämä käydään läpi myös auditointiprosessin mukaisesti yksiköissä.

## Vuororaportointi

Vuorojen välinen raportointi toimii yhtenä viestinnän foorumina sekä laadullisen ja turvallisen toiminnan varmistamisena. Asiakasturvallisuuden toteutumisen kannalta on tärkeää vielä kirjallisen dokumentoinnin lisäksi varmistaa suullisesti oleelliset ja tärkeät hoidolliset asiat.

## Asiakasviestintä

Asiakkaiden suuntaan viestimme säännöllisesti tiedotteiden muodossa, sähköpostilla sekä suullisesti. Taloissamme on asukastoimikunnat, joiden kanssa tavataan säännöllisesti. Näiden jäsenet toimivat asukkaiden äänitorvena.



Meillä on käytössä eri foorumeita myös asiakkaille, missä he voivat vaikuttaa ja antaa palautetta meille. Mm uusien asukkaiden kahvit, koko taloa koskevat asukaskahvit, omaisten iltoja, muu omaisyhteistyö. Hyödynnämme näitä myös esim. asukastyytyväisyys kyselyiden vastauksien raportoimiseen.

Espoon Lähimmäispalveluyhdistys ry  
Ohjelman on laatinut Kaisa Pekola



