

## KONTUKODIN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja Yksityinen palveluntuottaja Nimi: kaksi.nolla oy Kunnan nimi: Tampere Kuntayhtymän nimi: Sote -alueen nimi: Palveluntuottajan Y-tunnus: 2560387-9	
Toimintayksikön nimi Kontu Pyynikki	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiin Tampereen kaupunki, Aleksis Kivenkatu 14-16 C, 33100 Tampere, p. 03 565 611	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Ympäri vuorokautinen palveluasuminen, 27 asiakaspaikkaa	
Toimintayksikön katuosoite F.E.Sillanpäänkatu 2	
Postinumero 33200	Postitoimipaikka Tampere
Toimintayksikön vastaava esimies Elina Vehosalo	Puhelin 050 363 5762
Sähköposti elina.vehosalo@kontukoti.fi	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympäri vuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 27.10.2022	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Ympäri vuorokautinen palveluasuminen	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
SOL: puhtaanapito, viikkosiivous Kontukeittiö Pyynikki, lounas ja päivällinen	

## **Toiminta-ajatus**

Tavoitteenamme on, että: ”Kontu on koti, jossa väki viihtyy”

Kontu Pyynikillä (käytämme myöhemmin tässä myös ilmaisua Konnussa tai Kontukodissa tarkoittaen Kontu Pyynikkiä) hoiva ja hoito pohjautuvat itsemääräämisoikeuden ja yksilöllisyyden vaalimiseen, itsenäisen toimintakyvyn vahvistamiseen sekä osallisuuden, hallinnan tunteen ja valinnan vapauden lisäämiseen. Hoivahenkilökunnan tarjoamien palvelujen lähtökohtana on asukkaan omien voimavarojen tukeminen ja fyysisen, sosiaalisen sekä henkisen ja hengellisen toimintakyvyn säilyttäminen.

Konnussa asukkaalle tehdään yhdessä asukkaan ja omaisen kanssa palvelu- ja hoitosuunnitelma, jonka pohjalta toteutetaan riittävä ympärivuorokautinen hoiva ja hoito sekä asukkaan tarvitsema ohjaus ja tuki. Asukkailla on sairaanhoitaja käytettävissään arkipäivisin sekä vaihtelevasti ilta- ja viikonloppuaikoina.

Sairaanhoitajan palvelujen lisäksi jokaiselle asukkaalle nimetään omaohjaaja. Omaohjaaja toimii yhteistyössä omaisten, läheisten ja viranomaisien kanssa, ohjaten ja neuvoen sekä toimien asukkaan edustajana tarvittaessa.

Kulttuuri- ja harrastustoiminnassa huomioidaan asukkaiden yksilöllinen elämänhistoria sekä toiveet ja tarpeet mahdollisuuksien mukaan. Omaiset, läheiset ja muut vapaaehtoiset henkilöt voivat olla mukana toiminnassa ja heitä pyritään saamaan mukaan niin kulttuuri- ja harrastustoiminnan suunnitteluun kuin myös järjestämiseen. Huomioimme myös henkilöstön erilaiset vahvuudet ja osaamisalueet toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa. Kontu Pyynikillä on nimetty elämänilo- ja tapahtumaohjaaja, jonka työtehtävänä on huolehtia päivittäin asukkaiden toiminnallisuudesta. Hän suunnittelee toimintaa yhdessä asukkaiden, läheisten ja kodin toiminnan ja tarpeiden kanssa.

Tarkoituksenamme on luoda kaikille asukkaille elämänlaadultaan hyvä arkipäivä. Oleellista on toiminnallinen normaali arki, jossa asukasta kannustetaan hyödyntämään voimavarojaan ja osallistumaan sekä tekemään asioita kuntonsa mukaisesti. Asukkaat voivat osallistua kodin arkisiin askareisiin ja heidät otetaan mukaan esimerkiksi ruoan valmisteluun, pöydän kattamiseen, huoneensa siistimiseen ja pyykkihuoltoon. Tavoitteena on säilyttää arjessa selviytymisen taitoja sekä tukea hallinnan tunteen säilyttämistä ja lisätä päivien merkityksellisyyttä.

Tavoitteenamme on ylläpitää ja lisätä asukkaan sosiaalista kanssakäymistä sekä tarjota tukea sosiaalisten verkostojen ylläpitämiseen. Yhteydenpito perheeseen, sukuun ja ystäviin mahdollistuu yhteisten juhlien ja aktiivisen yhteydenpidon avulla. Yhteydenpitoon voidaan hyödyntää myös teknologian tarjoamia mahdollisuuksia. Kontu Pyynikillä ei ole vierailu aikoja vaan asukkaan läheiset ovat aina tervetulleita ja heitä kannustetaan osallistumaan kodin arkeen sekä juhlaan. Pyrimme tarjoamaan omaisille mahdollisimman paljon erilaisia luontevia tapoja osallistua läheisensä elämään kodissamme.

## **Arvot ja toimintaperiaatteet**

### **Elämä**

Asukkaillamme on yksilölliset elämäntarinat. Jokainen saa meillä elää oman näköistään elämää sekä arkea, johon tarjoamme myös elämyksiä ja tähtihetkiä.

**Väki**

Konttu on väkensä näköinen koti. Kontulaisuus on elämänmakuista ja aktiivista arkea, mutta myös pyhästä ja tasavertaista kohtaamista. Asukkaat, läheiset, työntekijät, naapurit ja yhteistyökumppanit – koko väki rakentaa yhdessä yhteisön, jossa teemme arjen ja juhlan.

**Avoimuus**

Rehellisyys, luottamus ja avoin keskustelu luovat turvallisen yhteisön. Haluamme kehittyä ja oppia epäonnistumisista. Katsomme maailmaa uteliaan innostuneesti. Toivotamme niin asukkaat, läheiset, lounasravintolan asiakkaat kuin muutkin ympärillämme lämpimästi tervetulleiksi osaksi yhteisöä.

Kontulaisten arjen toimintaa ja vuorovaikutusta tukee yhdessä kehitetty ja keskusteltu yhteinen tapa toimia, joka on myös osa perehdytystä.

**RISKINHALLINTA (4.1.3)**

Säännöllisellä vaarojen kartoituksella selvitetään toimintaan liittyviä riskejä, kodin työolosuhteita, työn kuormittavuustekijöitä ja mahdollisia vaaratekijöitä. Tavoitteena on tapaturmien ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisy sekä työstä johtuvan kuormituksen vähentäminen. Selvitystä käytetään pohjana kodin toimintaa suunniteltaessa ja riskienhallintasuunnitelmaa päivitettäessä.

Asukasturvallisuuden riskit, niiden ennaltaehkäisy ja minimointi

Asukkaan perushoito jää huolehtimatta: Henkilökunta on ammattitaitoista ja riittävästi perehdytetty asukkaan hoitoon. Perehdytys sisältää yhteisen tavan toimia. Toteutetaan asukkaan hoitosuunnitelmaa.

Asukkaan lääkitys jää toteutumatta tai toteutuu virheellisesti: Henkilökunta perehdytetään lääkehoitoon ja lääkeluvat ovat kunnossa.

Perehdytystä ei tapahdu tai se on puutteellista: Perehdytykseen nimetään vastuuhenkilö, joka huolehtii, että perehdytyskortin sisältämät asiat tulee käytyä läpi. Perehdytettävällä on vastuu myös itsellä, että saa riittävän perehdytyksen.

Tiedonkulun ongelmat: Riittävä perehdytys kirjaamiseen ja ohjeistus mistä tieto on löydettävissä. Käytössä on toimintatavat tiedonkulun tukemiseksi, esim. viikkokirje ja viikkopalaverimuistio.

Käytännön riskit, jotka liittyvät tiloihin ja tarvikkeisiin: Huolehditaan, että yleiset tilat ovat asialliset, siistit ja esteettömät. Asukkaiden hoitoon liittyviä tarvikkeita on aina saatavilla.

Turvajärjestelmien katkeaminen (tietojärjestelmä, ranneke, ruoka jne): IT-tuki on saatavilla ongelmatilanteissa, turvahälytinja järjestelmän ylläpitoon on nimetty vastuuhoitaja, toimintatavat on sovittu elintarvikepoikkeamiin liittyen.

**Varautuminen häiriötilanteisiin**

Sähkökatkoihin varautumisesta on tehty varautumissuunnitelma joka löytyy kodin intrasta.

**Häiriötilanteista ilmoittaminen**

Mikäli toiminnassa on tapahtunut asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantava häiriö, on palveluntuottajalla velvollisuus ilmoittaa häiriötilanteesta hyvinvointialueelle.

Käytännössä ilmoitus tehdään palvelukohtaiselle yhteyshenkilöille asumispalvelut/ Mari Saukonniemi p. 0401334808 [mari.saukonniemi@pirha.fi](mailto:mari.saukonniemi@pirha.fi) laittamalla sähköpostia välittömästi häiriön tapahtuttua ja soittamalla seuraavana mahdollisena virka-aikana puhelimitse. Yhteydenottoa ei tule jättää yksinomaan sähköpostin varaan.

Mikäli ensisijaista yhteyshenkilöä ei tavoiteta puhelimitse, palveluntuottajan edustajan tulee ottaa yhteys Sisä-Suomen sosiaali- ja terveydenhuollon valmiuskeskukseen, puh. 03 3115 9417, sähköposti [valmiuskeskus@pirha.fi](mailto:valmiuskeskus@pirha.fi).

Virka-ajan ulkopuolisista häiriötilanteista ilmoittaminen tapahtuu lähtökohtaisesti seuraavana arkipäivänä. Mikäli virka-ajan ulkopuolinen tilanne on niin vakava, että esimerkiksi palveluntuottajan toiminta estyy kokonaan tai supistuu merkittävästi, on asiasta ilmoitettava Sisä-Suomen sosiaali- ja terveydenhuollon valmiuskeskukseen pikimmiten vuorokaudenajasta riippumatta. Mikäli kyseessä on yksikkö, jossa on päivystyspaikkoja tai johon voidaan ohjata asiakkaita kiireellisesti / virka-ajan ulkopuolella, tieto häiriöstä on tärkeää toimittaa välittömästi myös sosiaali- ja kriisipäivystykseen (24/7) puh. 0500-625900, [sosiaalipaivystys@pirha.fi](mailto:sosiaalipaivystys@pirha.fi)

### **Millaisista häiriötilanteista on ilmoitettava?**

- palveluntuottajan toimintaan merkittävästi vaikuttavat tapahtumat
- potilas- tai asiakasturvallisuutta merkittävästi vaarantavat tapahtumat
- palvelutuotannon keskeyttävät tapahtumat

Vakavista laatupoikkeamista ilmoitetaan Pirkanmaan valvontayksikölle [kirjaamo@pirha.fi](mailto:kirjaamo@pirha.fi)

Jos asukkaalla tai läheisellä on palautetta asukkaan hoivaan liittyen, ohjataan palautteen anto tai muistutuksen teko ensisijaisesti tapahtumaan kodissa. Yksittäisten asiakkaiden asiat ohjataan Pirhassa palvelulinjan ostopalvelupääliköille, kontu Pyynikillä Heli Suuroselle. Asiakkaan niin halutessa palautteen voi tehdä suoraan Pirhaan kirjaamon kautta [kirjaamo@pirha.fi](mailto:kirjaamo@pirha.fi)

Ohessa linkki Pirhan sivuille

[https://www.pirha.fi/sosiaali-ja-terveydenhuollon-valvonta?p\\_l=back\\_url=%2Fsearch%3Fcom.liferay.portal.search.web.search\\_bar\\_portlet\\_SearchBarPortlet\\_INSTANCE\\_templateSearch\\_form-Date%3D1690188469118%26q%3Dmuistutus](https://www.pirha.fi/sosiaali-ja-terveydenhuollon-valvonta?p_l=back_url=%2Fsearch%3Fcom.liferay.portal.search.web.search_bar_portlet_SearchBarPortlet_INSTANCE_templateSearch_form-Date%3D1690188469118%26q%3Dmuistutus)

### **Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Henkilöstö tuo ilmi havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit, jotka eivät kuulu tavanomaiseen hyvin sujuvaan arkeen Konnun poikkeamajärjestelmän kautta. Kaikki poikkeamat käsitellään kodin palaverissa ja kirjataan kokousmuistioon.

### **Riskien hallinnan työnjako**

Kodin johto huolehtii omavalvonnan ohjaamisesta ja järjestämisestä sekä työntekijöiden tiedonsaannista turvallisuusasioissa. Vastuu riskienhallinnasta on kodin johtajalla. Kodin henkilöstö osallistuu turvallisuustason ja riskien arviointiin. Omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Vaarojen ja riskien arviointi on arjen tekemisen havainnointia. Kartoitus tehdään ryhmässä, jossa henkilöstön kokemuksia ja ammattitaitoa hyödynnetään.

Kodin lääkevastuushenkilö on Riia Räihä, turvallisuusyhteyshenkilö on Carolina Mattila ja laatu-yhteyshenkilöt ovat Niina Lahtinen ja Isa Leppämäki.

### **Riskien tunnistaminen**

Riskeistä hankitaan tietoa monipuolisesti, ei ainoastaan poikkeama ilmoitusten perusteella. Keskustelut henkilöstön, asukkaiden, ja läheisten kanssa antavat arvokasta tietoa. Toimitilojen tarkastukset, vaarojen kartoitukset ja työpaikkaselvitykset antavat lisätietoa toimintaympäristön mahdollisista riskeistä. Riskejä arvioidaan myös päivittäisessä työssä. Riskit voivat liittyä tehtävään, työympäristöön tai omaan kykyyn suoriutua tehtävästä.

Jokaisen työntekijän velvollisuus on sekä ilmoittaa havaitsemistaan vaaroista, että sitoutua niihin toimintatapoihin, joilla tunnistettuja riskejä hallitaan.

Riskien arvioinnin tavoitteena on löytää tehokkaita toimenpiteitä työn turvallisuuden parantamiseksi, vahinkojen ennaltaehkäisemiseksi ja vahinkokustannusten minimoimiseksi. Vuosittain tehdään kysely työhön ja työympäristöön liittyvistä vaaroista. Henkilöstö raportoi lisäksi havaituista epäkohdista viikoittain palvelupoikkeamailmoitusten avulla. Meillä vierailevat omaiset ja muut henkilöt voivat myös täyttää poikkeamakaavakkeen nettisivujen kautta osoitteessa <https://www.kontukoti.fi/poikkeamailmoitus/>

### **Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?**

Tilanteet ja epäkohdat sekä läheltä piti- tilanteet kirjataan poikkeamailmoitus -lomakkeelle. Epäkohtia voi tuoda esille myös tiimipalavereissa ja kodinjohtajan tai vastaavan sairaanhoitajan kanssa keskustelemalla. Kiireellisissä tapauksissa henkilökunta on suoraan yhteydessä kodinjohtajaan.

Sosiaalihuollon henkilökunnalla on sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § perustuva ilmoitusvelvollisuus (liite 4) ja henkilökunnan pitää tehdä ilmoitus, mikäli se havaitsee epäasiallista kohtelua tai sen uhkaa.

### **Riskien käsitteleminen**

Työn ja työympäristön vaarojen tunnistamiskyselyssä esille nousseet epäkohdat käydään yhdessä läpi ja niiden korjaamiseksi tehdään suunnitelma. Päivittäisessä toiminnassa tehtävät palvelupoikkeamat dokumentoidaan poikkeamailmoituslomakkeelle ja ne käydään läpi yhteisön tiimipalavereissa. Poikkeamatilanteiden syitä pohditaan yhdessä ja käytäntöjä kehitetään poikkeamatilanteiden syntymisen ehkäisemiseksi. Kuormittavia tilanteita puretaan työyhteisön yhteisissä tapaamisissa sekä tarvittaessa työnohjauksessa.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Havaitut epäkohdat käsitellään yhteisissä palavereissa, joista tehdään muistio. Epäkohtien korjaamiseksi tehdään suunnitelma sekä nimetään vastuuhenkilö(t). Epäkohtien korjaamiselle asetetaan aikataulu ja toteutumisen etenemistä seurataan sekä lopuksi tarkastetaan, että epäkohta on korjattu.

### **Muutoksista tiedottaminen**

Henkilökuntaa ja tarvittavia sidosryhmiä tiedotetaan kirjallisesti sekä suullisesti tehdyistä toimenpiteistä ja niiden avulla aikaansaaduista tuloksista.

## **OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)**

### **Kuvaus omavalvontasuunnitelman laatimisprosessista (liite 11)**

### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt**

Elina Vehosallo, kodinjohtaja  
Minna Hietanen, laatujohtaja  
Kontu Pyynikin henkilöstö

### **Omavalvonnin suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:**

Kodinjohtaja Elina Vehosallo  
p. 050 3635 762  
Sähköposti: elina.vehosallo@kontukoti.fi

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Kontu Pyynikin omavalvontasuunnitelma on nähtävissä molemmissa ryhmäkodeissa osoitteessa  
Kontu Pyynikki, F.E. Sillanpäänkatu 2, 33200 Tampere. Suunnitelma on lisäksi nähtävissä yrityksen verkkosivuilla osoitteessa <https://www.kontukoti.fi/toimipisteet/>

## **ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### **Palvelutarpeen arviointi**

Tampereen kaupungin asiakasohjaus on arvioinut asukkaan palvelutarpeen sijoittamishetkellä. Asukkaaseen tutustuttuaan omaohjaaja arvioi tarpeen uudelleen ja laatii hoito- ja palvelusuunnitelman asukkaan ja läheisten kanssa.

### **Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?**

Käytössä on RAI-arviointimenetelmä ja MMSE sekä MNA-testit tarvittaessa. Palveluntarvetta seurataan päivittäin ja muutokset kirjataan Pegasos-potilastietojärjestelmään. Asukkaan omaohjaaja arvioi ja päivittää palveluntarvetta vähintään kuuden kuukauden välein väliarvioinnissa Pegasos-järjestelmässä.

Kontu Pyynikin fysioterapeutti osallistuu RAI –arvioiden tekemiseen. Kaikki asukkaat ovat osallistuneet omien RAI –arvioiden tekemiseen ja niitä päivitetään ennakoivasti ennen 6 kuukauden määräaikaa.

Toimintakykymittareiden tuloksia hyödynnetään hoitosuunnitelmien teossa.

### **Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?**

Palvelu- ja hoitosuunnitelma päivitetään ja laaditaan yhdessä asukkaan ja läheisen kanssa asukkaan muuttaessa Kontu Pyynikille, sekä vähintään puolen vuoden välein tai asukkaan voimissa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Asukkaan ja läheisen toiveita sekä odotuksia tarvittavan palvelun suhteen kartoitetaan yhdessä heidän kanssaan sovitulla tavalla. Mikäli palvelutarpeessa huomataan muutoksia, pidetään asukkaan ja läheisen kanssa yhteinen keskustelutilaisuus, jossa sovitaan yhdessä palvelun sisällöistä ja toiminnan tavoitteista.

### **Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma**

## **Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista arjessa seurataan?**

Pegasospotilastietojärjestelmään päivitetään asukkaan tarvitseman palvelun sisältö ja laajemminkin asukkaan toimintakykyä ylläpitävän toimintatavan sisällöt sekä sovitut päivittäiset hoitajan antamat kuntoutumista tukevat toiminnot. Toteutumista seurataan päivittäiskirjauksissa ja puolivuositain tehtävin RAI- mittaripäivityksin ja väliarvioin.

Asukkaalla ja hänen läheisellään on mahdollista osallistua palvelu- ja hoitosuunnitelma –palaveriin ja toiveita kartoitetaan yhdessä heidän kanssaan sovitulla tavalla. Asukkaiden läheiset osallistuvat aktiivisesti hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämiseen. Hoito- ja palvelusuunnitelmien toteutumista seurataan päivittäiskirjauksista ja sairaanhoitajat ja omaohjaajat kertovat niistä yhteisissä palaverissa. Suunnitelmiin tutustuminen on osa perehdytystä. Yksikön pieni koko mahdollistaa asukkaiden arjen tilanteiden seuraamisen.

## **Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?**

Asukasasioita käydään läpi viikkotiimeissä ja ohjaajat huolehtivat, että asukkaan saama apu vastaa sovittua. Kodin sairaanhoitaja huolehtii yhdessä omaohjaajan kanssa, että Pegasoksen hoitosuunnitelmaan on kirjattuna ajantasaisesti asukkaan tarpeet ja tavoitteet. Kirjauksia tavoitteiden toteutumisesta seurataan ja mahdolliset puutteet kirjauksissa tai toteutuksessa otetaan puheeksi. Puutteellinen osaaminen Pegasos-järjestelmän käytössä on riski tavoitteiden mukaisen hoivan ja tiedon välittymisen toteutumisessa.

## **Asiakkaan kohtelu**

### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

## **Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?**

Asukkaan itsemääräämisoikeus toteutuu Kontu Pyynikillä mahdollisimman laajasti. Mahdollisia rajoitteita harkitaan yksilöllisesti ja niistä keskustellaan yhdessä asukkaan, lääkärin ja läheisten kanssa. Lääkäri käy hoitokeskustelun asukkaan kanssa hoitosuhteen alkaessa ja tarvittaessa myös myöhemmin ja tarvittaessa yhteydessä myös läheisten kanssa. Hoitoneuvottelussa yleensä kirjataan asukkaan hoitotahto, joka ohjaa toimintatapojamme. Kontukodin arvojen mukaisesti pyrimme mahdollistamaan asukkaille yksilöllisen ja omannäköisen elämän elämisen. Laadimme asukkaille arvoihin ja mielenkiinnon kohteisiin perustuvan suunnitelman osallisuuden ja omannäköisen elämän toteutumisen tukemiseksi. Esimerkki käytännön toteutuksesta: asukas esittää toiveen osallistua kodin ulkopuolella oleviin tapahtumiin säännöllisesti, tämä mahdollistetaan hänelle.

Itsemääräämisoikeutta Pyynikillä toteutetaan aina kun mahdollista asukkaan ja läheisen toiveita kysymällä esimerkiksi pukeutumis-, ruokailu – ja liikkumistilanteissa.

Asukkaillamme on käytössä oma huone, mikä antaa hyvän intymiteettisuojan.

Riski itsemääräämisoikeuden vahvistamisen tukemisessa on puutteellinen perehdytys ja kiire.

### **Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet**



## **Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?**

Kontu Pyynikillä pyritään välttämään rajoittamistoimenpiteiden käyttöä ja ratkaisemaan ongelmatilanteet puuttumatta asukkaan itsemääräämisoikeuteen. Aina arvioidaan ensin, miten voidaan ennaltaehkäistä tilanteita, joissa rajoitteiden käyttöä joudutaan harkitsemaan. Rajoittamistoimenpiteen tarvetta arvioitaessa lähtökohtana on asukkaan etu ja hänen terveytensä ja turvallisuutensa. Rajoitteista keskustellaan asukkaan yksilöllisessä hoitoneuvottelussa, johon osallistuvat asukas, omainen ja hoidosta vastaava lääkäri ja yhteistyössä laaditaan itsemääräämisoikeutta tukeva suunnitelma. Mikäli asukas ei kykene sanomaan kantaansa rajoitteen niin sekin kirjataan. Rajoittamistoimenpiteitä voidaan käyttää vain silloin, kun:

- asukkaan itsemääräämiskyky on alentunut niin, ettei henkilö kyseisessä tilanteessa kykene tekemään hoitoaan tai huolenpitoaan koskevia ratkaisuja eikä ymmärtämään käyttäytymisensä seurauksia
- rajoitustoimenpiteiden käyttämisen katsotaan olevan välttämätöntä henkilön itsensä tai muiden henkilöiden terveyden vakavan vaarantumisen vuoksi, ruumiilliseen koskemattomuuden turvaamiseksi tai merkittävän omaisuusvahingon estämiseksi
- eikä muut, lievemmat keinot ole tilanteeseen soveltuvia

Päätöksen rajoittamisesta tekee hoitava lääkäri ja se kirjataan asukkaan tietoihin sähköiseen Pegasos järjestelmään osana hoitosuunnitelmaa. Rajoittamistoimien toteuttamisen periaatteena on aina valita lievin mahdollinen keino. Toimien myönteisiä ja kielteisiä vaikutuksia arvioidaan säännöllisesti ja arviointi kirjataan Pegasokseen. Lääkäri tekee rajoittamispäätökset tapauskohtaisesti, yleensä 1–3 kk ajaksi (esim. hygienihaalari tai sängynlaidat) ja ohjaajat kirjaavat arviointia kerran viikossa. Rajoittamistoimen käytöstä luovutaan välittömästi, kun sille ei ole enää tarvetta.

Kontu Pyynikillä jatkuvasti käytössä olevia rajoitteita ovat: ryhmäkotien porraskäytävään vievien ovien lukossa pitäminen (avattavissa avaimella) muistisairaiden asukkaiden turvallisuuden vuoksi.

Lääkärin määräaikaisella luvalla ja jatkuvaa arviointia tehden: sängynlaitojen ylhäällä pitäminen, jos se on asukkaan turvallisuuden kannalta tarpeen. Sängynlaidat voivat olla ylhäällä myös, jos asukas itse pyytää näin esimerkiksi kääntymisavun takia tai kokeakseen turvallisuuden tunnetta, tällöin se ei ole rajoite. Hygienihaalarin käyttö ulosteella sotkemisen vuoksi, jos muut kokeillut keinot eivät ole tuottaneet tulosta. Lantiovyön/turvavyön käyttö pyörätuolissa tilapäisesti, perustellusta syystä.

Asukashuoneen ovi voidaan lukita asukkaan pyynnöstä ja asukkailla on mahdollisuus käyttää itse huoneen avainta.

## **Asiakkaan kohtelu**

**Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan? Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne?**

Keräämme palautetta säännöllisesti ja reagoimme nopeasti saamamme palautteeseen. Palautteet ja asiakaskyselyiden tulokset huomioidaan omavalvonnan kehittämisessä.

Kontu Pyynikillä kiinnitetään erityistä huomiota asiakkaiden hyvään ja arvostavaan kohtaamiseen. Kontukodin toiminta on arvopohjaista toimintaa ja arvojen toteutumista seurataan. Jokainen asukas, työntekijä, läheinen ja vapaaehtoinen ovat velvollisia tekemään palvelupoikkeaman havaitessaan epäasiallista toimintaa, joka on ristiriidassa Kontukodin arvojen ja yhdessä sovittujen toiminta tapojen kanssa. Palvelupoikkeamat käsitellään tiimipalavereissa ja tarvittaessa otetaan yhteyttä asukkaan läheiseen, jonka kanssa tapahtuma ja siihen johtaneet syyt käydään läpi sekä pohditaan toimenpiteet samanlaisten tapahtumien ennaltaehkäisemiseksi.

Henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus, jos huomaa asukasta kohdellun epäasiallisesti tai loukkaavasti (sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § perustuva ilmoitusvelvollisuus). Ohjeet löytyvät Konnun Intrasta ja ilmoitusvelvollisuus on käsitelty kodin kokouksessa. Asukkaalla ja/ tai läheisellä on oikeus tehdä muistutus kodin vastuuhenkilölle. Kaikki tilanteet käsitellään yhdessä ja niistä tehdään poikkeama. Korjaustoimenpiteet määritellään ja toteutumista seurataan.

## **Asiakkaan osallisuus**

### **Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

#### **Palautteen kerääminen**

#### **Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?**

Kontu Pyynikillä asiakaspalautetta kerätään usealla eri tasolla. Viikoittain järjestetään yhteisökokous, jossa asukkaat ja omaiset pääsevät antamaan palautetta sekä kehittämään Konnun toimintaa. Yhteisökokoukset järjestetään torstaisin. Yhteisökokouksesta tehdään muistio, joka on kaikkien luettavissa ryhmäkodissa.

Asiakkaille ja läheisille tehdään vähintään kerran vuodessa tyytyväisyyskysely. Saamme palautetta asiakkailta ja heidän läheisiltään myös suullisesti.

Konnussa on monitasoinen ja kattava palautejärjestelmä. Läheisiä ohjataan antamaan palautetta tilanteessa ryhmäkodin henkilöstölle, vastaavalle sairaanhoitajalle tai kodinjohtajalle. Mikäli näiden keskusteluväylien kautta asia ei korjaannu riittävällä tavalla, läheinen voi olla yhteydessä laatujohtajaan, valvonta-asiantuntijaan tai aluehallintovirastoon. Laajempien kyselyjen ja yhteisökokousten sekä suullisen ja kirjallisen palautteen lisäksi, läheiset ja vierailijat voivat jättää palautetta sähköisesti sähköpostiin sekä verkkosivujemme palautelaatikkoon. Omaiset ja heidän läheisensä voivat tehdä poikkeamailmoituksen verkkosivujemme kautta, mikäli havaitsevat toiminnassamme sovitusta poikkeavaa.

#### **Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä**

#### **Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?**

Asiakkailta ja läheisiltä saatu palaute käsitellään henkilökunnan tiimipalavereissa ja sitä hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Kodinjohtaja vastaa palautteisiin 1–2 työpäivän kuluessa.

Päivittäistä toimintaa kehitetään yhteisökokousten kautta ja sovittujen asioiden toteutumista seurataan. Eri palautekanavien kautta saatu palaute käsitellään ja sen pohjalta toimintaa kehitetään yhdessä asukkaiden, omaisten ja työntekijöiden kanssa. Kehittämistyöstä viestitään aktiivisesti niin omaisille kuin myös muille sidosryhmille. Lisäksi omaisten kanssa pohditaan saatu palautetta ja sen pohjalta tehtävää toiminnan kehittämistä.

## **Asiakkaan oikeusturva**

### **a) Muistutuksen vastaanottaja**

Pirkanmaan hyvinvointialue, kirjaamo

[kirjaamo@pirha.fi](mailto:kirjaamo@pirha.fi)

PL 272

33101 Tampere

puhelin 03 311 611

Jos olet tyytymätön saamaasi palveluun tai hoitoon, keskustele ensin kodinjohtajan kanssa. Asia voi korjaantua keskustelun avulla. Toiminnasta vastaavalla taholla on velvollisuus korjata mahdolliset epäkohdat. Lisäksi tyytymättömyyttä aiheuttaneisiin tilanteisiin voi liittyä väärinymmärryksiä, jotka selviävät nopeimmin keskustelemalla.

Kun sosiaalihuollon henkilökunta tekee ilmoituksen havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta esihenkilölleen, on esihenkilöllä velvollisuus viipymättä reagoida mainittuun epäkohtaan. Esihenkilö ilmoittaa asiasta palvelua järjestävälle taholle, eli hyvinvointialueelle, jos kyseessä on yksityinen palvelujen tuottaja. Jos esihenkilö ei reagoi epäkohtaan tai ryhdy korjaamaan sitä, henkilökunnan kannattaa ilmoittaa asiasta aluehallintovirastoon.

### **b) Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista**

[sosiaaliamies@pirha.fi](mailto:sosiaaliamies@pirha.fi)

Sanna Juurakko

puhelin 040 800 4187, ma - to klo 9–11

- Neuvoa asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- Avustaa muistutuksen teossa
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimii asiakkaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa

Potilasasiamiehen yhteystiedot

Iiris Markkanen 050 5270 2949

Taija Mehtonen 040 800 4186

Potilasasiamies@pirha.fi

### **c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista**

Maistraateissa toiminut valtakunnallinen kuluttajaneuvonta on siirtynyt osaksi Kilpailu- ja kuluttajavirastoa (KKV) 1.1.2019 alkaen. Kuluttajaneuvonnasta saa ohjeita ja sovitteluapua kiistoihin, joissa osapuolina ovat kuluttaja ja yritys. Kuluttajaneuvonnan verkkosivuilta löytyy tietoa kuluttajaneuvonnan palveluista ja kuluttajan oikeuksista.

[www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi)

### **d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?**

Esihenkilö ottaa jokaisen epäkohtailmoituksen vakavasti ja puuttuu asiaan nopeasti sekä keskustelee henkilöstön kanssa korjaavista toimenpiteistä.

Kaikki muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään työyhteisön tiimipalaverissa sekä hallinnon kokouksessa. Muistutuksiin ja kanteluihin johtaneet seikat saatetaan välittömästi yhtiön hallituksen jäsenten tietoon, jonka jälkeen niihin johtaneet tapahtumat analysoidaan sekä tehdään korjaavat toimenpiteet.

Asukkaita ja läheisiä kannustetaan keskustelemaan, jos vain on mahdollista, ensin palvelun antaneen tai päätöksen tehneen henkilön tai hänen esihenkilönsä kanssa. Jos on tapahtunut virhe tai epäillään asian huonoa hoitoa, asia voi korjaantua keskustelun jälkeen.

Sosiaalihuoltoa koskevassa asiassa voi tehdä kirjallisen muistutuksen suoraan Kontukodin esihenkilölle. Vastaus annetaan viikon kuluessa ja lähetämme tiedon muistutuksesta myös valvonta-asiantuntijalle osoitteeseen [kirjaamo@pirha.fi](mailto:kirjaamo@pirha.fi). Jos muistutuksen tekijä on tyytymätön muistutusvastaukseen, hän voi tehdä AVI: lle kantelun asiassa. Muistutusvastaus on hyvä liittää kanteluun. Kantelun tekemisestä löytyy lisätietoja osoitteesta [avi.fi](http://avi.fi). Kantelun tekeminen on helpointa sähköisellä lomakkeella. Kantelun käsittely voi kestää vuoden.

Kaikki muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään työyhteisön tiimikokouksissa sekä kaksi.nolla oy:n hallinnon kokouksessa. Muistutuksiin ja kanteluihin johtaneet seikat saatetaan välittömästi yhtiön hallituksen jäsenten tietoon, jonka jälkeen niihin johtaneet tapahtumat analysoidaan sekä tehdään korjaavat toimenpiteet.

### **e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

1 viikko kaksi.nolla oy:n osalta.

## **PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

### **Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

#### **a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen**

Konnussa keskeistä on asukkaiden itsenäisen toimintakyvyn vahvistaminen ja osallisuus sekä hallinnan tunteen ja valinnan vapauden lisääminen. Asukkaiden omia voimavaroja tuetaan ja toimintakykyä ylläpidetään monipuolisen päivittäisen toiminnan ja ulkoilun kautta. Pohjana on osallisuus arjen toimintoihin; asukkaat osallistuvat kaikkeen kodin toimintaan toimintakykynsä

mukaan esim. kattavat, tiskaavat, osallistuvat pyykkihuoltoon yms., tavanomaiseen kodissa tehtävään arkitoimintaan.

Lisäksi Konnussa järjestetään yhteisiä juhlia, kasvatetaan ja hoidetaan kasveja sekä yhdessä ohjattuna harrastetaan käden taitoja, liikuntaa, musiikki ja lauluhetkiä sekä ulkoillaan ja retkeillään. Harrastustoiminta on merkitty kodissa esillä olevaan viikoittain vaihtuvaan viikko-ohjelma. Henkilökuntaa koulutetaan kinestetikkaan, joka on voimavaralähtöinen vuorovaikutusmalli ihmisen monipuoliseen voimavarojen tukemiseen. Viikoittaisten yhteisökokousten kautta asukkaat saavat olla osallisia Konnun toimintaan ja heidän mielipiteensä ja toiveensa vaikuttavat heti toiminnansisältöihin. Ruokailuhetket ovat Konnussa kiireettömiä yhdessäolon hetkiä ja niiden sisältöön panostetaan monella tavalla.

Elämänilo- ja tapahtumaohjaaja huolehtii yhdessä kodinjohtajan kanssa läheisille säännöllisesti lähetettävästä kirjeestä, jossa on tietoa kodin tapahtumista ja toiminnoista. Kirje lähetetään vähintään 4 x vuodessa ja tarpeen mukaan.

Kodissa on esillä viikoittain vaihtuva viikko-ohjelma.

### **Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?**

Toimintakykyä arvioidaan RAI- mittariston avulla sekä kuuden kuukauden välein tehtävän väliarvioinnin avulla. Kontu Pyynikillä on jokaisella asukkaalla omaohjaaja, joka seuraa jatkuvasti asukkaan elämänlaatua yhdessä työyhteisön kanssa.

### **Ravitsemus**

#### **Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?**

Asukkaat punnitaan vähintään kerran kuukaudessa, tarvittaessa useammin. Asukkaat saavat ottaa itse ruokansa, mutta heitä tuetaan valinnoissa kunkin yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Juomista seurataan ja asukkaita kannustetaan riittävään juomiseen tarjoamalla juotavaa useasti päivän aikana. Väli- ja yöpalaa tarjotaan niitä tarvitseville sekä tarvittaessa myös lisäravinteet ovat käytössä. Ruoan rakennetta muutetaan tarvittaessa. Konnussa on mahdollisuus saada erilaisia ruokia ja välipaloja myös oman toiveen ja yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Eri-tyisruokavalioista huolehditaan ja proteiinin ja suojaravinteiden saannista huolehditaan tarjoamalla ravintosisällöltään rikasta ravintoa. Konnun Hervannan keittiö tuottaa lämpimät ruuat Kontu Pyynikille ja yhteistyö keittiön kanssa on joustavaa ja asukkaiden tarpeisiin vastaavaa ruuan laadun, maistuvuuden ja toiveiden osalta. RAI-arvioinnissa tehdään MNA-arviointia ja arvioidaan ravitsemustilaa.

### **Hygieniäkäytännöt**

#### **Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja nestetasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?**

Kontu Pyynikillä hygienia- ja siisteyden havainnointi ja seuranta on päivittäistä toimintaa. Tärkeintä ovat päivittäiset hyvät työkäytännöt ja tavanomaiset varotoimet

Kontukodeilla on yhteinen hygieniasuunnitelma. Hygieniasuunnitelmassa on ohjeet päivittäisiin työkäytäntöihin ja tavanomaisiin sekä erityisiin varotoimenpiteisiin. Hygieniasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa, tarvittaessa useammin. Perehdytyksen ja koulutuksen avulla käytäntöjä ylläpidetään ja parannetaan.

Kontu Pyynikin hygieniavastaava on Sini Hyvärinen ja hän osallistuu hygieniayhdyskuntien kokouksiin ja tuo ajankohtaiset asiat tiimipalaveriin sekä seuraa toteutumista käytännössä ja puuttuu tarvittaessa. Hygieniavastaavan tukena on vastaava sairaanhoitaja.

Yksikön vastuuhenkilön vastuulla on varmistaa, että kaikilla työntekijöillä on tartuntalain mukainen soveltuvuus työhön.

Elintarvikkeiden omavalvonnasta on laadittu elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelma, jossa on kuvattu, miten keittiössä toimitaan hygieenisesti.

Kaikilla ruoan valmistukseen ja elintarvikkeiden käsittelyyn osallistuvilla työntekijöillä on hygieniapassi.

Siivoussuunnitelma on laadittu ja siinä on maininnat käytettävistä aineista, siivoussaikatauluista ja toimintaohjeet siivouksen suorittamiseen hygieenisesti.

## **Terveyden- ja sairaanhoito**

### **a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?**

Kontu Pyynikillä työskentelevät vastaava sairaanhoitaja ja lähihoitajat seuraavat päivittäin asukkaiden terveydentilaa ja ohjaavat asukkaita terveyden ylläpitämisessä. Konnussa noudatetaan Käypähoito- suosituksia sekä muita virallisia ohjeistuksia ja Tampereen kaupungin toimintaohjeita.

Asukkaat saavat tarvitsemansa erikoislääkäripalvelut hoitavan lääkärin lähetteen kautta. Konnun henkilökunta huolehtii tiedon hoidon tarpeesta hoitavalle lääkärille sekä tilaa tarvittavan kuljetuksen ja saattajan erikoissairaanhoidon käynnille yhdessä asukkaan tai omaisen kanssa. Kustannukset erikoissairaanhoidon käytöstä kuuluvat asukkaalle.

Kiireellisessä sairaanhoidon tarpeessa otetaan yhteyttä päivystävään lääkäriin ja tarvittaessa yleiseen hälytysnumeroon 112. Ohjeet lääkärinkonsultaatiosta ja asukkaan kiireellisestä lähettamisestä päivystykseen sekä ohje kuoleman toteamisesta ovat laadittu.

Asukkaiden suun hoidosta huolehditaan päivittäisten toimien yhteydessä asukkaan tarpeen mukaisesti. Suun hoito kirjataan hoitosuunnitelmaan. Suuhygienistille voidaan varata aika suun hoidon tarpeen määrittämiseksi. Suuhygienistin tekemän hoitosuunnitelman mukaisesti ohjelmoidaan asukkaan suun hoito. Asukas voi myös käyttää jo aikaisemmin sovittua palveluntuottajaa. Akuuteissa tilanteissa otetaan yhteys Pirkanmaan hyvinvointialueen suunhoitoon ma-pe 9–12 P.033 845 300 tai kiireellisissä asioissa p.033 845 333

Äkillisessä kuolemantapauksessa otetaan ensisijaisesti yhteyttä omaan hoitavaan lääkäriin arkisin klo 8-16 välisenä aikana p. 03 8476810 , ilta- viikonloppuisin taka-päivystäjään 03 8476800 ma-pe klo 16-22, viikonloppuisin klo 8-22, 22-08 tarvittaessa p. 112 tai Tays Acuta 03-311611. Läheisille informoidaan tapahtumasta välittömästi tai läheisten kanssa sovitulla tavalla.

Arkisin hoitava lääkäri tulee toteamaan kuoleman ja kirjoittaa kuolintodistuksen ja hautausluvan. Kuoleman tapahtuessa klo 18 jälkeen arkena, kuoleman toteaminen voi odottaa aamuun kodissa. Viikonloppuna soitetaan päivystävälle lääkärille ja ilmoitetaan kuolemasta, lääkäri

antaa ohjeet vainajan siirtoa varten. Vainaja siirtyy Acutaan kuoleman toteamiseksi. Läheiset voivat tulla halutessaan hyvästelemään vainajan kodissa, sen jälkeen hautaustoimisto toimittaa vainajan Acutaan kuoleman toteamiseksi.

**b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?**

Jokaiselle asukkaalle tehdään palvelu- ja hoitosuunnitelma, jossa terveyttä edistävät tavoitteet on määritelty. Henkilökunta seuraa päivittäin asukkaiden terveyttä ja hyvinvointia sekä tavoitteiden toteutumista. Hoitavan lääkärin ohjeiden mukaisesti seurataan yksilöllisesti verikokein ja fysiologisin mittauksin asukkaiden terveydentilaa.

**c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?**

Kontu Pyynikin ryhmäkodeissa työskentelee vastaava sairaanhoitaja ja lähihoitajia. Päivittäisestä terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa koko henkilökunta. Hoidosta vastaavana lääkärinä toimii Pirkanmaan hyvinvointialueen osoittama IKi-Fitin lääkäri, joka käy kodissa. Hoitava lääkäri on konsultoitavissa puhelimitse arkipäivisin, myös ilta- ja viikonloppuajoille on osoitettu konsultoivan lääkärin yhteystiedot. Kiireellisissä tilanteissa päivystysaikana yhteyttä otetaan siihen osoitetulle lääkärille.

**Lääkehoito**

**a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?**

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään omavalvontasuunnitelman päivittämisen yhteydessä ja ohjeistusten muuttuessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Lääkehoitosuunnitelman pohjalta on sovittu päivittäiset käytännöt lääkehoidon toteuttamisessa ja hyvien käytäntöjen toteutumista arvioidaan tiimikokouksissa. Kaikista lääkehoitoon liittyvistä poikkeamista tehdään poikkeamailmoitus, jotka käsitellään työyhteisön kokouksissa. Käytäntöjä muutetaan ja kehitetään aina tarvittaessa. Poikkeamista lähetetään kooste Pirkanmaan hyvinvointialueelle kaksi kertaa vuodessa.

Päivitetty lääkehoitosuunnitelma ja uudet lääkehoidon prosessit ja -käytänteet käsitellään henkilökunnan kanssa tarkasti.

**b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?**

Läakeluvalliset, koulutetut terveydenhuollon ammattihenkilöt eli ryhmäkotien sairaan- ja lähihoitajat yhteistyössä lääkärin kanssa. Vastaava sairaanhoitaja Riia Rähä seuraa ja vastaa lääkehoidon turvallisesta toteutumisesta. Varahenkilö on kodinjohtaja Elina Vehosalo.

**Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa**

**Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?**

Käytössä on yhteinen potilastietojärjestelmä, jonka kautta tieto kulkee. Lisäksi asukkaan siirryessä sairaalaan mukaan annetaan paperitulosteina Pirkanmaan hyvinvointialueen päivystyskäynnin esitietolomake, lääkelista ja kopio sairaskertomukseen kirjatusta hoitolinjauksesta. Yleisluontoista tietoa voidaan välittää myös puhelimitse ja sähköpostilla.

## **Alihankintana tuotetut palvelut**

### **Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?**

Teemme Konnun keittiön tuottaman ateriapalvelun valvontaa omavalvontasuunnitelman mukaisesti mittaamalla aterioiden lämpötiloja sekä havainnoimalla meille toimitettuja aterioita. Lisäksi keräämme aterioihin liittyviä poikkeamia sekä käymme läpi palvelua yhdessä palveluntuottajan kanssa palaverissa tai tarpeen mukaan.

Valvomme SOL:n tuottamia tukipalveluja seuraamalla palvelun laatua sekä käymme läpi palveluun liittyviä asioita yhteisissä palaverissa vähintään kerran vuodessa.

## **ASIAKASTURVALLISUUS**

### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

#### **Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa?**

Kontu Pyynikki toimii yhteistyössä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja muiden turvallisuuteen liittyvien toimijoiden kanssa. Toimintakiinteistöön on laadittu pelastussuunnitelma sekä Kontu Pyynikin oma turvallisuus- ja pelastusohje. Mahdollisista asiakasturvallisuuden epäkohdista tehdään palvelupoikkeamailmoitus tai tehdään ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta onnettomuusriskistä Pirkanmaan pelastuslaitokselle.

Pelastautumisharjoitukset, turvallisuuskävelyt ja alkusammutusharjoitukset järjestetään henkilökunnalle säännöllisesti. Työsuojelu varavaltuutettu Carolina Mattila vastaa turvallisuuskävelyistä. Turvallisuuskävelyt järjestetään kolmen kuukauden välein ja tarvittaessa useammin esimerkiksi uusien työntekijöiden perehdytyksen yhteydessä.

### **Henkilöstö**

#### **Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet**

##### **a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?**

Mitoitus yksikössä hoitohenkilökunnan osalta on 0,65 ja Kontu Pyynikillä työskentelee yhteensä n. 18 sosiaali- ja terveysalan koulutuksen suorittanutta työntekijää. Henkilöstöön kuuluu vastaava sairaanhoitaja, lähihoitaja ja hoiva-avustajia sijaisina sekä 5.6.23 alkaen tapahtuma- ja elämänilo-ohjaaja. Henkilöstömäärä eri vuoroissa määritellään asukkaiden avuntarpeen mukaan. Aamuvuorossa työskentelee vähintään 5 ohjaajaa (Harju 3, Ranta 2) ja ilta- vuorossa työskentelee 4-5 ohjaajaa (Harju 2-3, Ranta 2). Yövuorossa on yksi ohjaaja / ryhmäkoti, joita avustaa teknologia. Arkisin kodissa toimii sairaanhoitaja.

Välillisistä tehtävistä huolehditaan yhdessä hoitoapulaisten ja ostopalveluna ostettavan siivouksen kanssa.



Kontukodin henkilökuntaa koulutetaan kinesteettiseen työskentelytapaan ja Kontukodeissa työskentelee kinestetiikkatutor, joka ohjaa kinestetiikan työskentelytapaa henkilöstölle.

### **Välillisten työtehtävien resurssit ja jakautuminen eri ammattiryhmiin**

Keittiöapulaiset ma-pe 6 h/vrk

Ohjaajat ma-pe 5 h/vrk

Viikonloppuna ja pyhinä ohjaajat tekevät välilliset työtehtävät 7 h

Ostopalveluna siivous ma-pe ja lounaat sekä päivälliset joka päivä

### **b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?**

Äkillisiä poissaoloja sijaistetaan omien sijaisen tai työvuorojen muutoksilla, joista neuvotellaan yhdessä henkilöstön kanssa. Sijaisina toimivat ammattitaitoiset sijaiset, jotka ovat perehdytetty yksikön asukkaisiin ja toimintatapoihin.

### **c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?**

Yksikössä on luvan mukainen ammattitaitoinen henkilökunta. Päivittäistä toimintaa seurataan tarkasti ja mahdollisiin toiminnassa tapahtuviin muutoksiin pyritään reagoimaan ennakoivasti. Riittävyys varmistetaan työvuorosuunnittelulla.

Kodinjohtaja varmistaa henkilöstön riittävyyden poikkeustilanteissa ja hankkii lisäresursseja.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

#### **a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?**

Työntekijät rekrytoidaan joko työvoimatoimiston kautta avoimella haulla tai Kontuun tulleiden yhteydenottojen ja työhakemusten perusteella. Jokaiselle työntekijälle tehdään kirjallinen työsopimus sekä maksetaan työehtosopimuksen mukaista palkkaa.

Kaikilta työntekijöiltä tarkastetaan viralliset todistukset ja kelpoisuus varmistetaan Julkiterhikki-rekisteristä.

#### **b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?**

Jokainen työntekijä haastatellaan ja hänen kanssaan käydään läpi Kontukodin toimintaa ohjaavat arvot sekä tapamme toimia. Työsuhteen koeaikana työntekijän soveltuvuutta arvioidaan ja mahdolliset epäkohdat nostetaan keskusteluun. Työntekijöiden soveltuvuutta ja luotettavuutta seurataan jatkuvasti ja mahdollisiin epäkohtiin puututaan.

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

#### **a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?**

Perehdyttämisen tavoitteena on edistää uuden yhteisön jäsenen kotiutumista Kontu Pyynikille. Jokaiselle uudelle yhteisön jäsenelle nimetään oma perehdyttäjä. Kaikki yhteisön jäsenet

kuitenkin kantavat vastuuta perehdyttämisestä ja myös perehtyjällä itsellään on vastuu ilmaista ohjaustarpeensa. Perehdytyksen aikana uusi Kontulainen saa tietoa toiminnan tavoitteesta ja arvoista sekä asiakastietojen käsittelystä ja tietosuojasta. Henkilöstön perehdyttämisestä on laadittu suunnitelma, johon on koottu käytännön asiat Kontukodin toiminnasta. Uudella työntekijällä on myös itsellään vastuu huolehtia, että saa kaiken tarvitsemansa tiedon.

Oma-ohjaussuunnitelma toimintaohjeineen toimii myös osana perehdytystä.

## **b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?**

Täydennyskoulutusta ohjaa henkilöstön kehittämissuunnitelma, laatuvaatimukset ja oma-ohjaus vastuualueet, jotka ovat valikoituneet henkilöstön osaamisen ja kiinnostuksen mukaan. Kontukodin henkilöstö on velvollinen jakamaan osaamistaan myös muulle työyhteisölle.

Koulutusta järjestetään kodissa paikan päällä aiheista, joihin koko henkilöstön tulee osallistua esimerkiksi palo- ja pelastuskoulutus sekä ensiapukoulutus. Verkko-opintoja hyödynnetään esimerkiksi lääkehoidon täydennyskoulutuksessa. Henkilöstökokouksissa mm. vastaava sairaanhoitaja, laatuvaastava ja hygieniavastaava jakavat osaamistaan. Laajennetuissa ohjausryhmissä, joihin jokainen kontulainen voi osallistua, on aina koulutuksellinen teema. Poikkeamia ja onnistumisia sekä kokeilu- ja kehittämistoimintaa hyödynnetään myös oppimisessa. Ensi vuonna jokainen vakituinen suorittaa saattohoitopassin saattohoito-osaamisen vahvistamiseksi.

## **Toimitilat**

### **Tilojen käytön periaatteet**

Asukkaat ovat vuokranneet Kontu Pyynikiltä asunnon, jonka lisäksi yhteiset tilat on jyvitetty asukkaiden käyttöön. Asukkailla on käytössään oma huone tai kahden hengen huone (1 kpl / ryhmäkoti) ja huonekohtainen inva-varusteltu WC / suihku. Oma asunto tarjoaa yksityisyyden sekä itsemääräämisoikeuden turvallisessa ja esteettömässä ympäristössä. Asukkaat kalustavat itse oman huoneensa. Omaisat ovat tervetulleita Kontu Pyynikille ja tarvittaessa he voivat yöpyä asukkaan asunnossa sekä varata mm. yhteisen saunavuoron. Korona-aikana huomioimme sairaanhoitopiirin ohjeistuksen näiden asioiden suhteen.

Yhteiset tilat ovat esteettömiä ja valaistuksessa sekä pintamateriaaleissa on huomioitu ikäihmisten tarpeet. Myös saunatiloihin ja ulkoterasseille on mahdollista liikkua apuvälineidenkin avulla.

Kontu Pyynikillä on yhteiset oleskelutilat sekä yhteiset ruokailutilat, jotka mahdollistavat asukkaiden yhdessäolon. Konnussa kokoonnutaan yhdessä syömään ja viettämään aikaa. Kerran viikossa järjestetään iltapäiväkahvien yhteydessä yhteisökokous, jossa Konnun toimintaa kehitetään yhdessä asukkaiden ja läheisten kanssa.

Paloviranomaisen tarkastus tehty 2.9.2022.

Terveystarkastuksen tarkastus tehty 6.2.2022.

### **Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?**

Ostopalveluna (SOL) hankittu siistijä tekee viikkosiivouksen toimistoissa, varastoissa, pyykkihuoltotiloissa ja saunatiloissa. Henkilökunta huolehtii päivittäisestä siistimisestä yhdessä asukkaiden kanssa. Sovittujen siivoustöiden ja ylläpitosiivouksen toteutumisen seurannasta vastaavat omavalvontasuunnitelman vastuuhenkilö.

Pyykkihuollosta vastaa kodin henkilökunta yhdessä asukkaiden kanssa.

### **Teknologiset ratkaisut**

Kontu Pyynikin asukkailla on Vivagon turvaranneke, jonka avulla asukkaat saavat yhteyden henkilökuntaan. Ranneke tekee hälytyksen myös itse, mikäli asukas poistuu ryhmäkodin ulko-ovista.

Lisäksi kaikissa yksikön ovissa on sähköinen koodilukko, koodi on ainoastaan henkilökunnan tiedossa. Henkilökunnalla on käytössä turvapainike, jolla voidaan hälyyttää apua toisesta ryhmäkodista. Lisäksi henkilökunnalla on GSM-puhelin.

Kontu Pyynikille on tehty pelastussuunnitelma, josta löytyy ohjeistus mm. evakuointiin sekä erilaisiin häiriötilanteisiin.

Pyynikissä on automaattinen sammutusjärjestelmä (sprinklaus) ja yksiköissä lisäksi sammutusvälineet.

Konnun turvallisuus ja pelastusohjeesta löytyy ohjeistus mm. työn ongelma- ja ristiriitatilanteisiin, evakuointiin sekä erilaisiin häiriötilanteisiin.

### **Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?**

Kontukodin henkilökunta huolehtii Vivago-turvarannekkeiden testaamisesta ja raportoi mahdollisista vioista ja puutteista Vivagon yhteyshenkilölle ohjaaja Annemari Rautavedelle. Varahenkilö on Elina Vehosalo.

### **Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto**

#### **Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?**

Valtaosa apuvälineistä tulee asukkaille suoraan apuvälinelainaamon kautta. Kontukodin henkilöstö ohjaa asiakkaita apuvälineiden hankinnassa, käytössä sekä tilaa apuvälineiden huollot.

Kontu Pyynikissä on myös yksikön omia apuvälineitä, joiden käytöstä ja ohjaamisesta vastaa kontukodin henkilöstö. Apuvälineiden toiminta tarkastetaan säännöllisesti ja mahdolliset huoltotarpeet ilmoitetaan esimiehelle.

Osasta apuvälineistä on tehty vuosihoitosopimus, jonka lisäksi mahdollisista huoltotarpeista raportoidaan tarpeen ilmetessä. Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista apuvälineisiin liittyen, jonka lisäksi jokaisesta vaaratilanteesta täytetään poikkeamailmoitus.

Kodin lääkinnällisistä laitteista ja apuvälineistä on tehty laiteluettelo.

### **Ohje vaarailmoituksen tekemisestä Fimealle**

Haittavaikutusilmoitus tulee tehdä lääkkeiden ja rokotteiden sekä lääkinnällisten laitteiden haittavaikutuksista. Lääkinnällinen laite on esimerkiksi hoivasänky.

Haittavaikutusilmoitus lähetetään osoitteeseen: Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea. Lääkkeiden haittavaikutusrekisteri PL 55 00034 FIMEA.

Haittavaikutusilmoituslomakkeen voi myös lähettää turvaviestillä FIMEA.EV@fimea.fi.

### **Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot**

Vastaava sairaanhoitaja Riia Räihä p. 050 501 0978

Sähköposti: riia.raih@kontukoti.fi

### **Asiakas- ja potilastietojen käsittely**

#### **a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?**

Asukkaita informoidaan henkilötietojen käsittelystä osana palvelu- ja hoitosuunnitelman laadintaprosessia. Asiakastiedot kirjataan Tampereen kaupungin sähköiseen potilastietojärjestelmään Pegasokseen. Lisäksi asiakkaiden tietoja kirjataan RAI-tietokantaan sekä jonkin verran myös manuaalisesti asiakaskansioissa säilytettäviin asiakirjoihin. Potilastietojärjestelmään kirjattavat tiedot ovat henkilökohtaisten käyttäjätunnusten ja salasanojen takana. Asukkaalta kysytään lupa tietojen kirjaamiseen ja säilyttämiseen palvelu- ja hoitosuunnitelman yhteydessä.

Asiakassuhteiden luottamuksellisuus ja asiakkaan yksityisyyden suoja edellyttävät huolellista asiakirjojen laadintaa ja säilyttämistä. Sähköisen potilastietojärjestelmän sisältämät asiakastiedot ovat henkilökohtaisten käyttäjätunnusten ja salasanojen takana ja niihin pääsee tietokoneelta, joka sijaitsee lukitussa huoneessa. Myös asukkaiden manuaalisesti kirjatut asiakirjat säilytetään lukitussa tilassa.

Poistuneen asiakkaan arkistoitavat asiakirjat lähetetään Pirhan potilasarkistoon erillisen ohjeistuksen mukaisesti.

Sähköiset asiakastiedot säilytetään Pegasos-potilastietojärjestelmässä, johon jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen käyttäjätunnus ja salasana. Paperiset asiakirjat säilytetään lukitussa tilassa, johon pääsee avaimella. Asiakirjoja ei säilytetä pöydillä, vaan ne ovat siististi kaapissa, asukkaiden henkilökohtaisissa kansioissa.

Riski on, että asukkaan asioita puhutaan äänekkäästi yhteisissä tiloissa tai asukkaan hoitoon liittyviä dokumentteja on näkyvillä. Toimistoissa tapahtuu monia toimintoja, joten on riski, että

jotakin jää näkyville, kun asukas tai läheinen tulee keskustelemaan. Ovi voi myös jäädä lukitsematta.

**b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?**

Kaikki Kontu Pyynikin työntekijät ja opiskelijat perehtyvät perehdytys suunnitelman mukaisesti henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan sisältävään salassapito- ja vaitiolo ohjeistukseen sekä allekirjoittavat salassapito- ja vaitiolosopimuksen, joka on voimassa myös työsuhteen päätyttyä.

Jokainen työntekijä suorittaa verkossa tietoturvakurssin sekä siihen liittyvän testin. Muuta täydennyskoulutusta hankitaan tarvittaessa.

**c) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?**

Kontukodin tietosuojaselosteet ovat nähtävissä osana omavalvontakansiota, ryhmäkotien ilmoitustauluilla sekä osoitteessa <https://www.kaksinolla.fi/tietosuoja/>.

**d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**

Juho Viiala  
p.050 434 4216, [juho.viiala@kontukoti.fi](mailto:juho.viiala@kontukoti.fi)

**YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Konnussa järjestetään säännöllisesti yhteisökokouksia, tiimikokouksia sekä kehittämispäiviä, joiden aikana toimintaa analysoidaan ja kehitetään Konnun arvojen ja yhdessä luotujen tavoitteiden mukaisesti. Palautetta saadaan usean kanavan kautta niin omaisilta, kuin myös työntekijöiltä (suullinen palaute, kyselyt ym.) Kaikki palaute on tervetullutta ja sen pohjalta toimintaa kehitetään. Toiminnan jatkuva kehittäminen sekä joustavuus ovat toiminnan kivijalka.

Tavoitteenamme on tehdä Konnusta koti, jossa kaikki viihtyvät. Tavoitteeseen päästään rakentamalla koti yhdessä.

**SOPIMUKSEN MUKAISUUS**

Kodinjohtaja ja laatuvaastaava käyvät henkilökunnan kanssa läpi sopimuksessa mainittuja laatuvaatimuksia.

Hyvät käytännöt:

- Päivittäinen työnjako on selkeää kaikkien työntekijöiden kesken, jolloin vastuu jakautuu tasaisesti koko henkilökunnalle
- Asukkaiden hoito ja kirjaaminen jaetaan ohjaajien kesken
- Läheisyhteistyö
- Ohjaajat ruokailevat asukkaiden kanssa
- Päivän sisältö ja päivittäinen toiminnan laatu
- Henkilöstön vaihtuvuus on vähäistä
- Hoito- ja palvelusuunnitelmien läpikäyminen on osa uusien asukkaiden ja työntekijöiden perehdytystä

Sopimuksessa on määritelty seuraaville asioille laatuvaatimukset:

-tilat, laitteet, välineet, ulkoilumahdollisuudet

-henkilöstö

-osaaminen

-laadun hallinta

-palvelun sisällön vaatimukset

-ateriat

-turvallisuus ja ympäristö

Laatuvaatimusten toteutumista seurataan päivittäisessä toiminnassa ja puututaan tarvittaessa.

#### **OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN**

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys

29.8.2023

Allekirjoitus

*Elina Vehosalo*

Elina Vehosalo