

## KONTUKODIN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: kaksi.nolla oy	Kunnan nimi: Tampere
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2560387-9	Kuntayhtymän nimi:
	Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Kontukoti Toukola	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Frenckellinaukio 2 B, 33101 Tampere	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tehostettu palveluasuminen, 60 asiakaspaikkaa	
Toimintayksikön katuosoite Ahlgrenin puistokuja 2	
Postinumero 33180	Postitoimipaikka Tampere
Toimintayksikön vastaava esimies Susanna Sten	Puhelin 040 631 5968
Sähköposti Susanna.sten@kontukoti.fi	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) Alkuperäinen lupa 19.12.2013, ensimmäinen muutos 15.11.2016 ja viimeisin muutos (Toukola) 3.5.2023	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
Kunnan keittiö: ateriapalvelut ISS Palvelut Oy: vartiointi	



## **Toiminta-ajatus**

Tarjoamme asukkaillemme arvokkaan loppuelämän kodissa, jossa he viihtyvät.

Kontu Toukolan palveluissa painotetaan itsemääräämisoikeuden ja yksilöllisyyden vaalimista, itsenäisen toimintakyvyn vahvistamista sekä osallisuuden, hallinnan tunteen ja valinnan vapauden lisäämistä. Tuotamme palveluita siten, että ne tukevat asukkaan omia voimavaroja sekä ylläpitävät fyysistä, psyykkistä, sosiaalista ja henkistä toimintakykyä.

## **Arvot ja toimintaperiaatteet**

### **Elämä**

**Kontu on täynnä elämää – omannäköistä, iloineen ja suruineen.**

Kontu elää ja hengittää omintakeista elämäänsä, rikkaana niin ilon kuin surunkin hetkinä. Jokainen päivä Konnussa on ainutlaatuinen tarina, jossa asukkaiden yksilölliset kokemukset ja tunteet ovat keskiössä. Me uskomme, että tässä monimuotoisuudessa piilee voima, joka tekee Konnusta paikan, jossa jokainen voi olla juuri sellainen kuin on.

### **Väki**

**Kontu on ihmistensä näköinen. Elämänmakuista ja aktiivista arkea, mutta myös pysähtymistä kohtaamisten äärelle.**

Konnussa arvostetaan asukkaiden monimuotoisuutta ja tarjotaan mausteita elämään niin aktiivisuuden kuin hetkiin pysähtymisenkin muodossa. Meillä elämä on yksilölliset toiveet huomioivaa, toisaalta täynnä toimintaa ja toisaalta hiljentymisen hetkiä, jotta voimme yhdessä luoda merkityksellisiä kohtaamisia.

### **Avoimuus**

**Kontu on avoin yhteisö. Otamme vastaan ja uskomme rehellisen keskustelun voimaan.**

Konnussa toteutetaan aktiivisesti avoimuutta ja yhteenkuuluvuutta lisääviä toimintoja. Meille on tärkeää kuunnella ja arvostaa avointa keskustelua, sillä uskomme sen olevan voimavara, joka luo yhteisön, missä jokainen ääni on merkityksellinen.

### 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.

#### 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 lääkevastuushenkilöt ovat Laura Roponen ja Marika Vallittu, turvallisuusyhteyshenkilö on Millanoora Varvio ja laatu-yhteyshenkilöt ovat Sanni Kolehmainen ja Outi Järvensivu.

### Riskien tunnistaminen

Riskejä arvioidaan päivittäin työskennellessä. Lisää tietoa riskeistä saadaan keskustelemalla henkilökunnan, asukkaiden ja läheisten kanssa. Lisäksi toimitilojen tarkastukset sekä työpaikaselvitykset antavat lisätietoa toimitilojen riskienarviointiin. Riskit voivat liittyä työtehtäviin, työympäristöön, asukkaan toimintakykyyn tai työntekijän kykyyn suoriutua työtehtävistä.

Riskien arvioinnin tavoitteena on löytää tehokkaita toimenpiteitä työn turvallisuuden parantamiseksi, vahinkojen ennaltaehkäisemiseksi ja vahinkokustannusten minimoimiseksi. Kontukodin henkilöstölle tehdään vuosittain työhyvinvointikysely, jonka lisäksi vuosittain tehdään myös kysely työhön ja työympäristöön liittyvistä vaaroista.

Koko henkilöstö raportoi lisäksi havaituista epäkohdista palvelupoikkeamailmoitusten avulla. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemastaan työturvallisuuspoikkeamasta ja sitoutua riskien hallintaan sovittuihin toimenpiteisiin.

Kontu Toukolassa riskejä arvioidaan yhdessä henkilökunnan kanssa päivittäin. Hoivan laatuun ja turvallisuuteen vaikuttavia riskejä on muun muassa henkilökunnan riittävä kielitaito. Kielitaitoa arvioidaan rekrytoinnin yhteydessä. Kontu Toukolassa on opiskelijoita taustaltaan eri kulttuureista, joilla saattaa olla vielä riittämätön kielitaito. Heidän ohjaajiansa sekä muun henkilöstön pitää tällöin olla hyvin huolellisia, jotta kielitaidosta johtuvia poikkeamia ei pääse tapahtumaan.

Asiakasturvallisuuden ja palvelun laadun varmistamiseksi kiinnitämme erityistä huomiota henkilöstön koulutukseen ja ohjeistusten selkeyteen. Esimerkiksi lääkehoitoon liittyviä riskejä ovat muun muassa jako- ja antovirheet sekä väärän lääkkeen antaminen asukkaalle. Kontu Toukolassa lääkehoitoon osallistuvat ainoastaan lähi- ja sairaanhoitajat, joilla on voimassa oleva lääkelupa. Näin varmistetaan, että lääkehoito on turvallista ja korkealaatuista.

Asukkaiden erilaisista sairauksista, kuten muistisairaudesta tai psyykkisistä sairauksista, joihin voi syntyä väkivaltatilanteita esimerkiksi hoitotoimien yhteydessä. Näissä tilanteissa on tärkeää ennakoita ja henkilökunnan oikeanlainen toiminta. Koulutamme henkilöstöämme säännöllisesti näiden tilanteiden hallintaan ja korostamme ennakoivien toimenpiteiden merkitystä, jotta voimme ehkäistä vaaratilanteiden syntymisen ja varmistaa asukkaille turvallisen ympäristön. Fyysiset vaaratekijät, kuten liukkaat lattiat, epäasianmukaisesti huolletut tilat ja matot, voivat lisätä kaatumis- ja loukkaantumisriskiä.

Näiden riskien ennaltaehkäisemiseksi Kontukodissa toteutetaan useita toimenpiteitä. Lääkehoidon turvallisuuden varmistamiseksi kaikki lääkejako osallistuvat työntekijät saavat perusteellisen koulutuksen ja lääkeluvat tarkistetaan säännöllisesti. Henkilökunnan kielitaitoa arvioidaan ja tarvittaessa työntekijöitä tuetaan lisäkoulutuksen saamiseksi, lisäksi tuemme kielillistä selviytymistä selkeillä ohjeistuksilla, jotta hoidon laatu säilyy korkeana ja väärinkäsitykset minimoitetaan. Fyysisten vaaratekijöiden osalta toteutetaan säännöllisiä turvallisuustarkastuksia ja tilojen huoltotoimenpiteitä, kuten siistimistä ja esteettömyyden parantamista. Lisäksi kaikista poikkeamatilanteista ja vaaratilanteista tehdään raportit, joita analysoidaan säännöllisesti toimintatapojen kehittämiseksi ja riskien vähentämiseksi. Näillä ennaltaehkäisevillä toiminnoilla pyritään luomaan turvallinen ja laadukas hoitoympäristö kaikille asukkaille. Panostamalla riskien ja epäkohtien tunnistamiseen ja ennaltaehkäisyyn varmistamme, että asiakkaamme voivat luottaa saavansa parasta mahdollista palvelua turvallisessa ympäristössä.

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

Tilanteet ja epäkohdat kirjataan poikkeamailmoitus -lomakkeelle. Epäkohtia voi tuoda esille myös tiimipalavereissa ja esimiesten kanssa keskustelemalla. Kiireellisissä tapauksissa henkilökunta on suoraan yhteydessä kodinjohtajaan.

Henkilöstöllä ja Konnalla palveluntuottajana on sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain perusteella (29 §) perustuva ilmoitusvelvollisuus. Henkilöstön tulee ilmoittaa viipymättä yksikön vastuuhenkilölle, 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 työnohjauksessa.

## **Korjaavat toimenpiteet**

Havaitut epäkohdat käsitellään yhteisissä palavereissa, kooste poikkeamista ja sovituista toimenpiteistä on kaikkien luettavissa intrassa. 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**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa ja tarpeen mukaan useammin. Eri työntekijäryhmiä kuullaan omavalvontasuunnitelmaa päivittäessä ja heiltä otetaan vastaan palautetta ja kommentteja toiminnan parantamiseksi. Omavalvontasuunnitelman päivityksiä käydään läpi yhdessä henkilökunnan kanssa talotiimeissä.

### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt**

Susanna Sten, kodinjohtaja  
Marko Halmi, palveluvastaava  
Kontu Toukolan henkilökunta

### **Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot**

kodinjohtaja Susanna Sten  
sähköposti: susanna.sten@kontukoti.fi

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Kontukodin omavalvontasuunnitelma on nähtävissä Kontu Toukolan neljässä ryhmäkodissa (Sarka, Verka, Pellava ja Puuvilla) osoitteessa Toukola, Ahlgrenin puistokuja 2, 33180 Tampere. Suunnitelma on lisäksi nähtävissä yrityksen verkkosivuilla osoitteessa <https://www.kontukoti.fi/toimipisteet/>

Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti. Päivitetty versio julkaistaan verkkosivuilla sekä tulostetaan koteihin.

## **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 palvelutarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Käytössämme on RAI-arviointimenetelmä, jonka avulla tarkkailemme päivittäin palvelutarpeen muutoksia ja tallennamme ne Pegasos-potilastietojärjestelmään. Asukkaan omaohjaaja päivittää ja arvioi palvelutarvetta vähintään puolen vuoden välein Pegasos-järjestelmässä. Lisäksi Kontu Toukolassa toimii oma fysioterapeutti, jonka yhteistyö ohjaajien ja sairaanhoitajien kanssa varmistaa yksilöllisen hoivan laadun.

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

Kuukauden sisällä asukkaan muutettua pidetään hoitoneuvottelu yhdessä asukkaan ja läheisen kanssa. Hoitoneuvottelu perusteella laaditaan palvelu- ja hoitosuunnitelma, joka ohjaa asukkaan hoivaa. Suunnitelmassa huomioidaan asukkaan omat toiveet ja tarpeet. Suunnitelma tarkistetaan puolen vuoden välein tai asukkaan voinnin muuttuessa. Asukkaan ja omaisen toiveet ja odotukset palvelun suhteen otetaan huomioon. Palvelutarpeen muutosten yhteydessä läheisten ja asukkaan kanssa järjestetään keskustelu, jossa sovietaan yhteisesti palvelun sisällöistä ja tavoitteista.

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

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

Yhdessä asukkaan ja läheisten kanssa laaditaan palvelu- ja hoitosuunnitelma, joka ohjaa ympärivuorokautista hoivaa, ohjausta ja tukea. Sairaanhoitaja on saatavilla arkipäivisin ja osittain myös iltaisin sekä viikonloppuisin.

Pegasos-järjestelmään päivitetään asukkaan tarvitseman palvelun sisältö. Pegasokseen kirjaetaan myös muut asukkaan toimintakykyä ylläpitävän ohjauksen ja hoivan sisällöt. Toteutumista seurataan päivittäiskirjauksissa, väliarvioinneissa ja puolivuositain tehtävissä RAI-päivityksissä.

Lisäksi jokaiselle asukkaalle nimetään omaohjaaja, joka toimii yhteistyössä läheisten ja yhteistyötahojen kanssa. Omaohjaaja vastaa asukkaan yksilölliset erityispiirteet huomioivan hoivan toteutumisesta. Hän myös ohjaa, neuvoo ja tarvittaessa edustaa asukasta.

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

Asukasasioita käydään läpi kotien viikoittaisissa tiimipalavereissa. Asukkaan omaohjaaja huolehtii yhdessä kodin sairaanhoitajan tai geronomin kanssa, että asukkaan saama hoiva vastaa sovittua. Kodin sairaanhoitaja tai geronomi huolehtii yhdessä omaohjaajan kanssa, että Pegasoksen hoitosuunnitelmaan on kirjattuna ajantasaisesti asukkaan tarpeet ja tavoitteet. Asukkaista tehdään päivittäin kirjauksia Pegasokseen laadukkaana palvelun varmistamiseksi.

### **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 Toukolassa laajasti. Palvelun toteuttaminen perustuu yhdessä asukkaan ja hänen läheistensä kanssa laadittuun palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Asukkaan yksilöllisiä tarpeita ja toiveita kirjataan osaksi palvelu- ja hoitosuunnitelmaa laadukkaamman palvelun tuottamisen tueksi.

Kulttuuri- ja harrastustoiminta pyrkii ottamaan huomioon asukkaiden elämänhistorian sekä toiveet ja tarpeet. Asukkaiden osallisuutta toiminnan suunnitteluun tuetaan arjen kohtaamisten lisäksi viikoittaisilla asukaskokouksilla. Myös läheisille ja vapaaehtoisille tarjotaan mahdollisuus osallistua toiminnan suunnitteluun ja järjestämiseen.

Tavoitteena on tarjota asukkaille hyvä arki, jossa heidän voimavarojaan tuetaan ja heitä kannustetaan osallistumaan arkisiin askareisiin. Tämä näkyy esimerkiksi mahdollisuutena osallistua ruokailujen järjestämiseen, yhteisten tilojen sisustamiseen ja oman asunnon ylläpitoon. Sosiaalista kanssakäymistä ylläpidetään ja tuetaan eri tavoin, esimerkiksi yhteydenpitoa perheen ja ystävien kanssa mahdollistetaan.

Vierailuja Kontu Toukolassa ei rajoiteta ilman asianmukaisia perusteluja, ja läheisiä kannustetaan osallistumaan kodin arkeen ja juhlaan.

Asukkaidemme käytössä on oma huone sekä oma wc- ja suihkutila, jotka takaavat yksityisyyden suojan.

## **Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet**

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

Kontu Toukolassa pyritään välttämään rajoittamistoimenpiteiden käyttöä ja ratkaisemaan ongelmatilanteet puuttumatta asukkaan itsemääräämisoikeuteen. Rajoittamistoimenpiteen tarvetta arvioitaessa lähtökohtana on aina 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 rajoitteeseen niin sekin kirjataan. Rajoittamistoimenpiteitä voidaan käyttää vain silloin, kun:

- asukkaan itsemääräämiskyky on alentunut niin, ettei henkilö kyseisessä tilanteessa ei 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
- muut, lievemmat keinot ole tilanteeseen soveltuvia

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



Rajoittamistoimenpiteitä voidaan tehdä vain lääkärin määräaikaisella luvalla ja jatkuvaa arviointia tehden. Näitä toimenpiteitä on mm. sängynlaitojen ylhäällä pitäminen, jos se on asukkaan turvallisuuden kannalta tarpeen, asukas voi myöskin itse pyytää laitojen nostamista, 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, kuten siirryttäessä pyörätuolilla taksin kyytiin ja taksimatkan aikana.

Rajoittamistoimenpiteistä luovutaan heti, kun se ei ole enää tarpeen.

Asukashuoneen ovi voidaan lukita asukkaan pyynnöstä ja asukkailla on mahdollisuus käyttää itse huoneen avainta. Asukkaan huoneen ovea ei lukita koskaan ilman asukkaan omaa pyyntöä.

## **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?**

Kaksi.Nolla Oy on yhteiskunnallinen yritys, jonka toimintaa ohjaa niin yhteiskunnallinen vastuu kuin korkea inhimillinen vastuuntunto.

Kehotamme asukkaidemme läheisiä ottamaan epäröimättä yhteyttä itselleen sopivimmalla tavalla, mikäli heillä herää kysymyksiä tai huomioita toiminnastamme. Samaa periaatetta sovelletaan koko henkilökuntaan ja myös asukkaisiin. Kannustamme palautteen antamista aktiivisesti ja käsittelemme kaikki saadut palautteet, jatkotoimenpiteet suunnitellaan ja toteutetaan asianmukaisesti. Jokaisesta kodista löytyy palautelaatikko kirjallisille palautteille, jotka voi jättää anonyyminä. Lisäksi jokaisessa kodissa on nähtävillä kodinjohtajan, palveluvastaavan, sairaanhoitajien, geronomin, fysioterapeutin, kulttuuriohjaajan ja kotien ohjaajien yhteystiedot palautteen kohdentamisen helpottamiseksi.

Henkilökuntaa kannustetaan tekemään palvelupoikkeamailmoituksia aina kun siihen on pieninkin syy. Periaattemme on, että palvelupoikkeamailmoitus on työkalu työn kehittämiseen.

Poikkeamailmoituksia ja palautteita käsitellään tiimipalavereissa ja koko talon tiimeissä. Tavoitteena on löytää tapoja, joilla poikkeamailmoituksiin tai palautteisiin johtaneita tapahtumia voidaan ennaltaehkäistä tulevaisuudessa. Jokaisen poikkeamailmoituksen ja palautteen kohdalla arvioidaan asianmukaiset toimenpiteet ja tarvittaessa asukkaiden läheisiä osallistetaan niiden käsittelyyn.

Henkilöstöllä ja Konnalla palveluntuottajana on sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain perusteella (29 §) perustuva ilmoitusvelvollisuus. Henkilöstön tulee ilmoittaa viipymättä yksikön vastuuhenkilölle, mikäli se havaitsee epäasiallista kohtelua tai sen uhkaa.

## **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 Toukolassa palautteen vastaanottaminen ja käsitteleminen on osa asukasprosessia ja myös asukkaiden läheisille tarjotaan monenlaisia tapoja antaa palautetta.

Kehotamme läheisiä, henkilökuntaa ja asukkaita kertomaan välittömästi, mikäli herää kysymyksiä tai huomioita toiminnastamme. Kannustamme aktiiviseen palautteen antamiseen, käsittelemme kaikki palautteet ja suunnittelemme jatkotoimenpiteet asianmukaisesti. Kodit tarjoavat palautelaatikon kirjallisille huomioille, jotka voi jättää myös anonyyminä. Yhteystiedot kodinjohtajaan, palveluvastaavaan, sairaanhoitajiin, geronomiin, fysioterapeuttiin, kulttuuriohjaajaan ja ohjaajiin ovat näkyvillä palautteen kohdentamista varten.

Kontu Toukolan jokaisessa ryhmäkodissa järjestetään viikoittain yhteisökokous. Kokous järjestetään sunnuntaina, jotta läheisten on helppo osallistua siihen. Kokouksista tehdään muistiot. Muistiot ovat nähtävillä kotien ilmoitustauluilla aina seuraavaa kokoukseen saakka, jolloin ne arkistoidaan. Yhteisökokousten arkistoinnista vastaa kulttuuriohjaaja. Muistioissa esille nousseita asioita hyödynnetään esimerkiksi kotien tiimipalavereissa palvelun kehittämiseksi ja kulttuuritoiminnan laadun parantamiseksi.

Asukkaille tehdään joka vuosi asiakaskokemuskysely ja läheisille läheistyytyväisyyskysely vähintään kerran vuodessa.

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

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

Asukkailta ja läheisiltä saatu palaute käsitellään tiimipalavereissa ja koko talon tiimipalaverissa. Lisäksi palautetta käsitellään yhteisökokouksissa. Palautteen avulla toimintaa kehitetään paremman laadun varmistamiseksi.

Päivittäistä toimintaa kehitetään eri työntekijäryhmien kanssa monista lähtökohdista. Tarve kehittämislle voi syntyä esimerkiksi läheisiltä, asukkailta tai henkilökunnalta saatujen takia. Palveluvastaava osallistuu päivittäisen toiminnan kehittämiseen ja järjestää tarpeen kehittämistyöpajoja sekä valmistaa niiden pohjalta ohjeistuksia ja muita päivittäistä toimintaa tukevaa materiaalia. Palveluvastaava ja kodinjohtaja jalkauttavat kehittämistuloksia kotien tiimeissä hyvässä yhteistyössä koko henkilökunnan kanssa. Palveluvastaava ja kodinjohtaja varmistavat, että yhdessä sovituista toimintamalleista pidetään kiinni ja uudelleenohjaavat päivittäistoimintojen kehittämistä saadun palautteen pohjalta. Kehittäminen on luonteeltaan osallistavaa ja kehittämisen keskiössä ovat päivittäisen toiminnan ammattilaiset.

### **Asiakkaan oikeusturva**

### a) Muistutuksen vastaanottaja

Kodinjohtaja, Susanna Sten p. 040 631 5968, [susanna.sten@kontukoti.fi](mailto:susanna.sten@kontukoti.fi)

### b) Sosiaalivastaavan ja potilasasiavastaavan nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Potilasasiavastaava on potilaiden apuna, kun he kaipaavat neuvoja tai tietoa oikeuksistaan potilaana. Vastaavasti sosiaaliasiavastaava tarjoaa sosiaalipalvelujen asiakkaille neuvoja ja tietoja. Jos potilas tai asiakas tai hänen läheisensä on tyytymätön hoidon tai palvelujen laatuun tai kohteluun, asiaa voi selvittää yhdessä potilasasiavastaavan tai sosiaaliasiavastaavan kanssa. Molemmat tehtävät ovat neuvoa-antavia. Potilas- tai sosiaaliasiavastaava ei voi muuttaa päätöksiä eikä toimi oikeusavustajana. Palvelut ovat maksuttomia.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot Pirkanmaalla 2.1.2024 alkaen:

Potilasasiavastaava:

**Puhelin ma–to klo 9–11:** 040 190 9346

**Tietoturvallinen viesti suomi.fi palvelussa:** Valitse viestit-palvelussa vastaanottajaksi Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaava.

**Postiosoite:** Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

**Yleistä neuvontaa sähköpostilla:** [potilasasiavastaava@pirha.fi](mailto:potilasasiavastaava@pirha.fi)

Sosiaaliasiavastaava:

**Puhelin ma–to klo 9–11:** 040 504 5249

**Tietoturvallinen viesti suomi.fi palvelussa:** Valitse viestit-palvelussa vastaanottajaksi Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava.

**Postiosoite:** Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

**Yleistä neuvontaa sähköpostilla:** [sosiaaliasiavastaava@pirha.fi](mailto:sosiaaliasiavastaava@pirha.fi)

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

Kuluttajaneuvonnasta saa ohjeita ja sovitteluapua kiistoihin, joissa osapuolina ovat kuluttaja ja yritys. 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?

Ensisijaisesti asukkaita ja läheisiä kannustetaan keskustelemaan, ensin palvelun tuottaneen tai päätöksen tehneen henkilön kanssa. Mahdollinen virhe tai epäily asian huono hoito voi korjaantua keskustelun jälkeen.

Sosiaalihuoltoa koskevassa asiassa voi tehdä kirjallisen valituksen Kontukodin esihenkilölle. Vastaus annetaan viikon kuluessa ja tieto muistutuksesta lähetetään esihenkilön toimesta myös valvonta-asiantuntijalle osoitteeseen [kirjaamo@pirha.fi](mailto:kirjaamo@pirha.fi).

Jos muistutuksen tekijä on tyytymätön saamaansa vastaukseen muistutusta koskien, voi hän tehdä kantelun asiasta AVI:lle. Osoitteesta avi.fi löytyy lisätietoja kantelun tekemisestä. Kantelu on helpointa tehdä sähköisesti. Kantelun käsittelyaika voi kestää vuoden.

Kaikki muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään työyhteisön viikoittaisissa tiimikokouksissa sekä kaksi.nolla oy:n hallituksen kokouksessa. Muistutuksiin ja kanteluihin

johtaneet seikat saatetaan välittömästi yhtiön hallituksen jäsenten tietoon, jonka jälkeen niihin johtaneet tapahtumat analysoidaan sekä tehdään korjaavat toimenpiteet.

Asiakkailla on myös mahdollisuus tehdä muistutus suoraan palvelunjärjestäjälle. Tällöin muistutus lähetetään suoraan osoitteeseen [kirjaamo@pirha.fi](mailto:kirjaamo@pirha.fi).

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

1 viikko kaksi.nolla oy:n osalta

#### **f) Edunvalvontatarpeen ilmoittaminen**

Jos sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilö on saanut tiedon edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä, on hänellä vaitiolovelvollisuuden estämättä oikeus ilmoittaa asiasta holhousviranomaiselle eli Digi- ja väestötietovirastolle.

### **PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

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

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

Kontu Toukolassa 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 kautta. Pohjana on osallisuus arjen toimintoihin. Aukkaat osallistuvat kaikkeen kodin toimintaan toimintakykynsä mukaan, esimerkiksi he annostelevat itse ruokansa, tekevät itse voileipänsä, kattavat, tiskaa- vat, osallistuvat pyykkihuoltoon ja muihin tavanomaiseen kodissa tehtävään arkitoimintaan.

Kontu Toukolassa järjestetään yhteisiä juhlia, kasvatetaan ja hoidetaan kasveja sekä harras- tetaan askartelua, liikuntaa, musiikkia ja lauluhetkiä sekä ulkoillaan ja retkeillään. Henkilökun- taan on koulutettu kinestetiikkaan, joka on voimavaralähtöinen vuorovaikutusmalli ihmisen mo- nipuoliseen voimavarojen tukemiseen. Kinestetiikka koulutusta ja ohjausta järjestetään sään- nöllisesti. Viikoittaisten yhteisökokousten kautta asukkaan saavat olla osallisia Konnun toimin- taan ja heidän mielipiteensä ja toiveensa vaikuttavat heti toiminnansisältöihin. Ruokailuhetket ovat Kontu Toukolassa kiireettömiä yhdessäolon hetkiä ja niiden sisältöön panostetaan mo- nella tavalla.

Tapahtuma- ja kulttuuriohjaaja suunnittelee ja toteuttaa asukkaiden aktiivista arkea yhdessä fyioterapeutin ja ohjaajien kanssa kuunnellen asukkaiden toiveita. Tapahtuma- ja kulttuurioh- jaaja suunnittelee yhdessä fyioterapeutin kanssa vaihtuvan viikko-ohjelman, mikä on nähtä- villä kodeissa. Tähän sisältyy myöskin ulkoilu päivittäin, asukkaiden toiveisen mukaisesti.

##### **Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien ta- voitteiden toteutumista seurataan?**

Toimintakykyä arvioidaan RAI- mittariston avulla kuuden kuukauden välein tai tarvittaessa. Jokaisella asukkaalla omaohjaaja joka seuraa jatkuvasti asukkaan elämänlaatua.

#### **Ravitsemus**

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

Ravitsemusta ja painoa seurataan säännöllisesti. Asukkaat punnitaan vähintään kerran kuukaudessa, tarvittaessa useammin. Asukkaat saavat itse määrittää ruoan määrän aterioilla, mutta heitä tuetaan valinnoissa kunkin yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Nesteen saamista seurataan ja asukkaita kannustetaan riittävään juomiseen tarjoamalla juotavaa useasti päivän aikana.

Yöpaasto ei saa ylittää yhtätoista tuntia. Tämä on huomioitu ilta- ja aamupalojen ajoissa. Väli- ja yöpalaa tarjotaan niitä tarvitseville sekä tarvittaessa käytetään myös lisäravinteita. Ruoan rakennetta muutetaan tarvittaessa. Kontu Toukolassa on mahdollisuus saada erilaisia ruokia ja välipaloja myös oman toiveen ja yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Erityisruokavaliosta huolehditaan ja proteiinin ja suojaravinteiden saannista huolehditaan tarjoamalla ravintosisällöltään rikasta ravintoa.

Ravitsemusta seurataan päivittäin. Vähintään puolivuositain tehdään MNA-seula, mikäli asukkaan paino laskee tai tulee muutoksia ruokailuun, tehdään MNA useammin. MNA:n tuloksien mukaisesti muokkaamme ruokavaliota.

## **Hygieniakäytännöt**

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

Kontu Toukolalla on hygieniasuunnitelma, jonka toteutumista seurataan. Hygieniayhdyshenkilöt ovat kotien sairaanhoitajat ja geronomi. Yhdyshenkilöt seuraavat suunnitelman ja hyvien käytäntöjen toteutumista päivittäin ja puuttuvat epäkohtiin. Yhdyshenkilöt myös osallistuvat hygieniayhdyshenkilöiden kokouksiin ja tuovat sieltä ajantasaisia toimintaohjeita koteihin.

Pirhan hygieniahoitajan säännöllisen hygieniakierroksen avulla pidetään yllä hyviä hygieniakäytäntöjä. Asiantuntijan laatiman muistion pohjalta toimintaa ja käytänteitä tarvittaessa kehitetään. Perehdytyksen ja koulutuksen avulla käytäntöjä ylläpidetään ja parannetaan.

## **Terveyden- ja sairaanhoito**

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

Kontukodissa työskentelevät sairaanhoitajat ja lähihoitajat seuraavat päivittäin asukkaiden terveydentilaa ja ohjaavat asukkaita terveyden ylläpitämisessä. Kontu Toukolassa noudatetaan Käypähoito- suosituksia sekä muita virallisia ohjeistuksia ja toimintaohjeita.

Suun hyvinvointia seurataan päivittäisten hoivatoimenpiteiden yhteydessä. Mikäli ilmenee palveluntarvetta, asukkaalle varataan aika hammashuoltoon.

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

Lääkäriin puhelintakapäivystys yöaikaan klo 22–08. Muina aikoina otetaan yhteys omaan hoitavaan lääkäriin, arkisin klo 8–16 välisenä aikana p. 03 8476810, ilta- viikonloppuisin takapäivystäjään 03 8476800 ma-pe klo 16–22, viikonloppuisin klo 8–22. Puhelintakapäivystyksen numero on 010 414 1784. Lääkäri vastaa puheluihin tai soittaa takaisin vähintään 30 minuutin kuluessa. Puhelintakapäivystyksessä ratkottavat asiat ovat luonteeltaan päivystyksellisiä ja kiireellisiä, esimerkiksi asiakkaan kaatuminen ja lääkevirheet. Asian kiireellisyyttä ei ole tarpeen jäädä pohtimaan kauaksi aikaa yksin, vaan päivystäjään voi ottaa matalalla kynnyksellä yhteyden ja selvittää asian yhteistyössä. Ennen asiakkaan lähettämistä päivystykseen soitetaan aina ensin puhelintakapäivystykseen. Mikäli yhteistyössä takapäivystäjän kanssa päädytään lähettämään asiakas päivystykseen, täytetään Ikäihmisten akuuttihoitoketjun päivystyskäynnin ensitietolomake ja laitetaan se asiakkaan mukaan. Kiireettömät ja puolikiireelliset lääkäriasiat hoidetaan virka-aikaan paikallisesti kuten ennenkin.

Äkillisessä kuolemantapauksessa otetaan ensisijaisesti yhteyttä omaan hoitavaan lääkäriin arkisin klo 8–16 välisenä aikana p. 03 8476810, ilta- viikonloppuisin takapäivystäjään 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 hautustoimisto toimittaa vainajan Acutaan kuoleman toteamiseksi.

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

Jokaiselle asukkaalle tehdään palvelu- ja hoitosuunnitelma, jossa terveyttä edistävät tavoitteet on määriteltä. 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?**

Ryhmäkotien sairaanhoitajat vastaavat asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta. Päivittäisestä terveyden- ja sairaanhoidosta toteutukseen osallistuu koko henkilökunta. Hoidosta vastaavana lääkäriin toimii Pirhan osoittama lääkäri, joka käy Toukolassa kahtena peräkkäisenä viikkona ja kolmantena viikkona hän on tavoitettavissa puhelimitse. Hoitava lääkäri tai hänen sijaisensa on konsultoitavissa puhelimitse arkipäivisin. Kiireellisissä tilanteissa päivystysaikana yhteyttä otetaan siihen osoitetulle lääkärille.

### **Lääkehoito**

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

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina kun lääkehoidon toteutuksessa tapahtuu muutoksia. 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 kerätään kooste Pirhalle puolivuositain. Lääkehoitosuunnitelma on omana kansionaan jokaisessa kodissa.

## **b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta**

Sairaanhoitajat Laura Roponen p. 050 327 4466 ja varahenkilö Marika Vallittu 050 313 5748

## **Yhteistyö muiden palveluntajien kanssa**

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

Käytössä on yhteinen potilastietojärjestelmä, jonka kautta tieto kulkee. Lisäksi asukkaan siirryessä sairaalaan mukaan annetaan paperitulosteina Ikäihmisten akuuttihoitoketjun päivystyskäynnin ensitietolomake, lääkelista ja kopio sairaskertomukseen kirjatusta hoitolinjauksesta. Yleisluontoista tietoa voidaan välittää myös puhelimella ja sähköpostilla.

## **Alihankintana tuotetut palvelut**

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

Teemme Kontu 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 vähintään 2 x vuodessa järjestettävissä palaverissa tai tarpeen mukaan.

## **ASIAKASTURVALLISUUS**

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

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

Teemme tiivistä yhteistyötä Tampereen kaupungin tilakeskuksen ja asumispalvelujen kanssa. Toimintakiinteistöön on laadittu pelastussuunnitelma sekä Kontukodin oma turvallisuus- ja pelastusohje. Henkilökunnan osaamista pidetään ajan tasalla esimerkiksi järjestämällä heille turvallisuuskävelyt ja tarvittavat koulutukset hätätilanteissa toimisesta. Mahdollisista asiakasturvallisuuden epäkohdista tehdään palvelupoikkeamailmoitus tai tehdään ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta onnettomuusriskistä Pirkanmaan pelastuslaitokselle.

## **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 vähintään 0,65.  
Työntekijämäärät eri vuoroissa:

Aamuvuoro 12–18

Iltavuoro 8–10

yövuoro 2

Kontu Toukolassa työskentelee yhteensä 44 sosiaali- ja terveystieteiden koulutuksen suorittanutta työntekijää, joista osa tekee työtä osa-aikaisesti. Kontukodissa työskentelee sairaanhoitajia, sosionomi, lähihoitajia, geronomi, fysioterapeutti, tapahtuma- ja kulttuuriohjaaja sekä hoiva-avustajia.

Mitoitus yksikössä välillisen työn osalta on vähintään 0,15

Työntekijämäärät eri vuoroissa

Aamuvuoro 3–4

Iltavuoro 1–2

Yövuoro 0,1

Kontu Toukolassa työskentelee 4 henkilöä välillisissä töissä. Kontu Toukolassa on laitoshuoltaja, keittiötyöntekijöitä ja hoiva-avustajia. Lisäksi lähihoitajat osallistuvat välillisen työn tekemiseen.

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

Äkillisiä poissaoloja sijaistetaan sisäisen sijaisen tai osa-aikatyötä tekevän henkilöstön työpanoksella tai työvuorojen muutoksilla, joista neuvotellaan yhdessä henkilöstön kanssa. Sellaisissa tilanteissa, joita ei omalla henkilöstöllä kyetä hoitamaan, sijaisina toimivat tutut ammattitaitoiset sijaiset, jotka ovat perehtyneet yksikön asukkaisiin ja toimintatapoihin.

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

Yksikköön on tarjolla ammattitaitoista henkilökuntaa ja henkilöstötarpeet on onnistuttu korvaamaan erinomaisesti. Päivittäistä toimintaa seurataan tarkasti ja mahdollisiin toiminnassa tapahtuviin muutoksiin pystytään reagoimaan joustavasti sekä liikuttelemalla resursseja sinne, missä niitä eniten tarvitaan.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

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

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

Kaikilta työntekijöiltä tarkastetaan viralliset todistukset ja pätevyys varmistetaan Terhikki-rekisteristä.

Rekrytoinnissa kiinnitämme huomiota suomenkielen osaamiseen, aiempaan työkokemukseen ja motivaatioon tehdä työtä ikäihmisten parissa.

#### **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 työtä ohjaava toimintamalli ja työkäytännöt. Työsuhteen koeaikana työntekijän soveltuvuutta arvioidaan ja mahdolliset epäkohdat nostetaan keskusteluun. Työntekijöiden soveltuvuutta ja luotettavuutta seurataan jatkuvasti ja mahdollisiin epäkohtiin puututaan. Työntekijät esittävät rikoskeristeriotteen työsuhteen alkaessa.

## **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

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

Omaohjuntasuunnitelma on tehty siinä laajuudessa, että se toimii liitteineen ja toimintaohjeineen aineistona yksikön toimintaan perehdyttäessä sekä siellä toimittaessa.

Perehdyttämisen tavoitteena on edistää uuden yhteisön jäsenen kotiutumista Kontu Toukolaan. Meillä on kolme perehdytysvastaavaa, jotka huolehtivat pääsääntöisesti uusien työntekijöiden alkuperhdytyksestä. 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.

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

Täydennyskoulutusta ohjaa henkilöstön kehittämissuunnitelma, laatuvaatimukset ja omaohjonnin vastuualueet, jotka ovat valikoituneet henkilöstön omat tarpeet ja toiveet on huomioiden. Kontukodin henkilöstö on velvollinen jakamaan osaamistaan myös muulle työyhteisölle.

## **Toimitilat**

### **Tilojen käytön periaatteet**

Asukkaat ovat vuokranneet Kontukodista asunnon, jonka lisäksi yhteiset tilat on jyvitetty asukkaiden käyttöön. Asukkailla on käytössään oma huone tai kahden hengen huone (1 kpl / ryhmäkoti) ja huonekohtainen invavarusteltu WC / suihku. Oma asunto tarjoaa yksityisyyden sekä itsemääräämisoikeuden turvallisessa ja esteettömässä ympäristössä. Asukkaat kalustavat itse oman huoneensa. Omaiset ovat aina tervetulleita Kontu Toukolaan ja tarvittaessa he voivat yöpyä asukkaan asunnossa sekä varata mm. yhteisen saunavuoron.

Yhteiset tilat ovat esteettömiä ja valaistuksessa sekä pintamateriaaleissa on huomioitu ikäihmisten tarpeet. Myös kerroksissa oleviin saunatiloihin ja ulkoterasseille on mahdollista liikkua apuvälineidenkin avulla. Toukola on uudisrakennus, joka on suunniteltu vanhusten tehostettua palveluasumista varten ja se on valmistunut loppuvuodesta 2017.

Kontu Toukolassa on yhteiset oleskelutilat sekä yhteiset ruokailutilat, jotka mahdollistavat asukkaiden yhdessäolon. Kokoonnumme syömään yhdessä ja viettämään aikaa. Kerran viikossa järjestetään yhteisökokous iltapäiväkahvien yhteydessä, jossa Kontu Toukolan toimintaa kehitetään yhdessä asukkaiden, läheisten ja muiden sidosryhmien kesken.

Kontu Toukolassa on yhteistä tilaa runsaasti, mikä mahdollistaa erilaisten yhteisten ryhmien pitäminen.

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

Kontu Toukolan viikottaisen siivouksen hoitaa kaksi omaa laitoshuoltajaa yhdessä hoitoapulaisen kanssa. Päivittäisestä siisteydestä huolehtivat Kontu Toukolan laitoshuoltajat, ohjaajat ja hoiva-avustajat yhdessä asukkaiden kanssa. Pyykkihuolto tehdään itse ryhmäkodeissa.

### **Teknologiset ratkaisut**

Konnun asukkailla on 9S-turvaranneke, jonka avulla asukkaat saavat yhteyden henkilökuntaan. Ranneke tekee hälytyksen, mikäli asukas poistuu ryhmäkodin ulko-ovista ja asukashuoneiden tunnistimet hälyttävät jos asukas poistuu huoneestaan yöaikaan.

Kaikissa yksikön ovissa on sähköinen iLOQ-lukitusjärjestelmä. Henkilökunnalla on käytössä turvapainike, jolla voidaan hälyyttää apua Toukola-talon muilta osastoilta. Lisäksi henkilökunnalla on GSM-puhelin, joilla he voivat hälyyttää apua muilta osastoilta tai vartiointiliikkeen hälytysnumerosta, joka löytyy kaikista puhelimista ja henkilökunnan tilojen seinältä.

Toukola-talossa on automaattinen sammutusjärjestelmä (sprinklaus) ja yksiköistä löytyy myös sammutusvälineet, joita huolletaan asianmukaisesti. Henkilökunta on myös ohjeistettu niiden käytöstä-

Kontu Toukolalla on tehty pelastussuunnitelma, josta löytyy ohjeistus muun muassa työn ongelma- ja ristiriitatilanteisiin, evakointiin sekä erilaisiin häiriötilanteisiin.

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

Tampereen kaupungin laitoshoidon ja tilakeskus vastaavat kameravalvonnan toimivuudesta sekä kiinteistön lukitusjärjestelmästä. Kontukodin henkilökunta huolehtii 9S-turvarannekkeiden ja muiden 9S-järjestelmän laitteiden testaamisesta ja raportoi mahdollisista vioista ja puutteista LohdeTrustille, joka vastaa 9S-järjestelmän toimivuudesta. Palveluvastaava Marko Halmi p. 050 553 3385 on vastuussa laitteiden riittävydestä.

Hälytyksiä voidaan seurata ryhmäkodeista löytyviltä ilmoitustauluilta ja kaikista 9S-laitteista tulee ajantasaiset ja oikein kohdennetut ilmoitukset henkilökunnan puhelimiin. 9S-laitteissa ilmeneviin mahdollisiin ongelmiin puututaan välittömästi.

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

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

Valtaosa henkilökohtaisista apuvälineistä hankitaan apuvälinelainaamosta. Kontu Toukolan apuvälineistä vastaa fysioterapeutti Millanoora Varvio. Hän hoitaa tilaukset ja palautukset, sekä vastaa apuvälineiden käyttöönottoon liittyvistä ohjeistuksista yhdessä kotien henkilökunnan kanssa. Millanoora Varvio on koko Kontu Toukolan asukkaiden ja henkilöstön käytössä apuvälineisiin liittyvissä asioissa. Kontukodissa on myös yksikön omia apuvälineitä. Apuvälineiden toiminta tarkastetaan säännöllisesti ja ne huolletaan vuosittain.

Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista apuvälineisiin liittyen, jonka lisäksi jokaisesta vaaratilanteesta täytetään poikkeamailmoitus ja vastuuhenkilö tekee myös ilmoituksen vaaratilanteesta Fimealle.

Ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitusmenettely on lakisääteinen velvoite. Ammattimaiset käyttäjät voivat ilmoittaa vaaratilanteista Fimealle täyttämällä ja toimittamalla Fimean sivuilla olevan PDF-lomakkeen osoitteeseen laitevaarat@fimea.fi.

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

Fysioterapeutti Millanoora Varvio 050 558 2285  
Palveluvastaava Marko Halmi 050 553 3385  
Kodinjohtaja Susanna Sten 040 631 5968

## **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 viranomais määräyksiä?**

Asukkaita informoidaan henkilötietojen käsittelystä osana palvelu- ja hoitosuunnitelman laadintaprosessia. Asiakastiedot kirjataan Pirkanmaan hyvinvointialueen 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 säilytettävät asiakirjat lähetetään Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasarkistoon erillisen ohjeen mukaan.

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.

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

Kaikki Kontukodin työntekijät ja opiskelijat perehtyvät perehdytysuunnitelman 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 ja osoitteessa <https://www.kaksinolla.fi/tietosuoja/>.

**d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**

Anne Vaalanti  
p. 050 478 4806, [anne.vaalanti@kontukoti.fi](mailto:anne.vaalanti@kontukoti.fi)

**YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta

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 vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Olemme siirtyneet alkuvuonna 2024 lääkkeiden koneelliseen annosjakeluun. Kirjaamisen kehittäminen on vuoden 2024 kehittämiskohteena, tähän on tehty ohjeistukset ja tätä valvotaan sairaanhoitajien sekä kodinjohtajan toimesta. Kirjaamisen kehittymisen myötä päästään siirtymään hiljaiseen raportointiin.

Olemme panostaneet työntekijöiden perehdytykseen. Perehdytysvastaavina toimivat Sanni Koehmainen, Outi Järvensivu ja Satu Ahonen.

Kontu Toukolassa järjestetään säännöllisesti yhteisökokouksia, tiimikokouksia sekä kehittämisspäiviä, 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.

i

Kontu on koti, jossa kaikki viihtyvät.

## OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Oma- ja turvallisuussuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys  
Tampere 24.6.2024

Allekirjoitus

Susanna Sten

