



# KONTU

## OMAVALVONTASUUNNITELMA

KONTU HOPEAKALLIO

## Sisällys

1 PALVELUNTUOTTAJAA, TOIMINTAYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT .....	1
1.1 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot .....	1
1.2 Toimintayksikköä koskevat tiedot .....	1
1.3 Toimintayksikön palvelut.....	1
2 TOIMINTA-AJATUS, TOIMINTAPERIAATTEET JA ARVOT.....	2
2.1 Toiminta-ajatus .....	2
2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet.....	3
3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN SEKÄ VASTUUNJAKO .....	3
3.1 Kuvaus omavalvontasuunnitelman laatimisprosessista .....	3
3.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	3
3.3 Vastuunjako .....	4
4 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINNAN VASTUUT, RISKIEN TUNNISTAMINEN JA ARVIOIMINEN.....	4
4.1 Riskienhallinnan työnjako .....	4
4.2 Riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	5
4.3 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien sekä puutteiden ilmoittaminen ja käsittely .....	7
4.3.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus.....	7
4.3.2 Riskienhallinnan keinot .....	8
4.3.3 Häiriötilanteisiin varautuminen ja niistä ilmoittamisen menettelytavat .....	9
4.4 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	9
4.4.1 Riskien käsitteleminen .....	9
4.4.2 Korjaavat toimenpiteet ja muutoksista tiedottaminen .....	10
4.5 Alihankintana tuotetut palvelut.....	10
4.6 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	10
5 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS .....	11
5.1 Palvelujen laadulliset edellytykset .....	11
5.2 Vastuu palvelujen laadusta .....	13
5.2.1 Johdon vastuu .....	13

5.2.2 Työntekijöiden vastuut .....	13
5.3 Asiakkaan asema ja oikeudet .....	14
5.3.1 Asukkaaksi tulo .....	14
5.3.2 Hoitoneuvottelu.....	14
5.3.3 Hoito- ja palvelusuunnitelma.....	14
5.3.4 Terveys- ja sairaanhoito .....	15
5.3.5 Ravitsemus .....	15
5.3.6 Hygieniakäytännöt .....	16
5.3.7 Asukkaan näköinen elämä.....	16
5.3.8 Laboratoriokokeet ja hoitotarvikkeet .....	17
5.3.9 Asukkaan oikeusturva .....	17
5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu .....	18
5.4.1 Toimenpiteet epäasiallisen kohtelun varalta .....	18
5.4.2 Työntekijän ilmoitusvelvollisuus .....	18
5.4.3 Itsemääräämisoikeuden toteuttaminen.....	19
5.5 Muistutusten käsittely.....	20
5.5.1 Potilasasiavastaava .....	20
5.5.2 Sosiaaliasiavastaava.....	21
5.5.3 Kuluttajaneuvonta .....	21
5.6 Henkilöstö .....	21
5.6.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja rekrytointi .....	21
5.6.2 Opiskelijat.....	24
5.6.3 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta....	24
5.7 Monialainen yhteistyö ja palveluiden koordinointi .....	24
5.8 Toimitilat ja välineet.....	25
5.8.1 Tilojen kuvaus.....	25
5.8.2 Tilojen tarkastukset.....	25
5.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	26
5.9.1 Teknologiset ratkaisut .....	26
5.9.2 Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavat .....	26
5.9.3 Terveystuonon laitteet ja tarvikkeet .....	27
5.9.4 Laiterekisteri .....	27

5.9.5 Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeen vastuu .....	27
5.10 Lääkehoitosuunnitelma .....	28
5.10.1 Lääkehoitosuunnitelman laadinta ja päivitys .....	28
5.10.2 Lääkepoikkeamat .....	28
5.10.3 Asukkaan lääkehoito .....	28
5.10.4 Lääkehoidosta vastuu .....	29
6 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA TIETOSUOJA .....	29
6.1 Tietojärjestelmät .....	30
6.2 Kirjaaminen .....	30
6.3 Tietoturvakoulutus .....	30
6.4 Rekisterinpitäjä .....	30
6.5 Tietosuojapoikkeamat .....	31
6.6 Tietosuojavastaava .....	31
7 SÄÄNNÖLLISESTI KERÄTTÄVÄN JA MUUN PALAUTTEEN HUOMIONTI .....	31
7.1 Jatkuva palaute .....	31
7.2 Asukas- ja läheiskyselyt .....	32

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA, TOIMINTAYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

### 1.1 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Nimi:	Kaksi.Nolla Oy
Y-tunnus:	2560387-9
Yhteystiedot:	Aaltosenkatu 27–29, 33500 Tampere
Yhteyshenkilö:	Laatujohtaja Minna Hietanen p. 050 501 3498

### 1.2 Toimintayksikköä koskevat tiedot

Toimintayksikön nimi:	Kontu Hopeakallio
Toimintayksikön katuosoite:	Pietilänkatu 5 B8
Postinumero:	33720
Postitoimipaikka:	Tampere
Toimintayksikön vastuhenkilö:	Elina Vehosalo
Vastuhenkilön puhelin:	050 363 5762
Vastuhenkilön sähköposti:	<a href="mailto:elina.vehosalo@kontukoti.fi">elina.vehosalo@kontukoti.fi</a>

### 1.3 Toimintayksikön palvelut

Palvelut ja asiakasryhmä:	Yhteisöllinen asuminen ikäihmisille, yli 65-vuotiaille
Asiakaspaikkamäärä:	15
Hyvinvointialue, jonka alueella palvelua tuotetaan:	Pirkanmaan hyvinvointialue
Rekisteröinti ja ajankohta:	Yksityisten palvelunantajien rekisteri 27.7.2023 Terveystuottajien lupa 7.1.2016, muutos 25.4.2024
Palvelu, johon lupa on myönnetty ja ajankohta:	lääkäiden kotisairaanhoidon, iäkkäiden yhteisöllinen asuminen ja sosiaalista kanssakäymistä edistävä toiminta
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:	AddSecure Smart Care Oy / yöhoivapartio HH-kiinteistöpalvelut oy / siivous Kontukeittiö Hervanta / ateriapalvelut

## 2 TOIMINTA-AJATUS, TOIMINTAPERIAATTEET JA ARVOT

### 2.1 Toiminta-ajatus

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

Kontu Hopeakallio tarjoaa asukkaille yhteisössä turvallisen kodin, jossa asukas voi elää omannäköistään elämää saaden tarvitsemaansa tukea, apua ja ohjausta päivittäin. Kontu Hopeakalliossa (käytämme jatkossa myös ilmaisuja Kontu, Kontukoti tai koti tarkoittaen Kontu Hopeakalliota) 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 läheisen kanssa palvelu- ja hoitosuunnitelma, jonka pohjalta toteutetaan riittävä hoiva ja hoito sekä asukkaan tarvitsema ohjaus ja tuki yhteisöllisessä asumisessa.

Asukkailla on sairaanhoitaja käytettävissään arkipäivisin. Jokaiselle asukkaalle nimetään omaohjaaja. Omaohjaaja toimii yhteistyössä asukkaan läheisten, erilaisten yhteistyöverkostojen ja viranomaisten kanssa, ohjaten ja neuvoen sekä toimien asukkaan edustajana tarvittaessa.

Kulttuuri- ja harrastustoiminnassa huomioidaan asukkaiden yksilöllinen elämänhistoria sekä toiveet ja tarpeet mahdollisuuksien mukaan. Läheiset ja muut vapaaehtoiset henkilöt voivat olla mukana suunnittelussa ja toiminnassa. Huomioimme myös henkilöstön erilaiset vahvuudet ja osaamisalueet toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa. Kontu Hopeakalliossa on tapahtuma- ja elämänilonohjaaja 2 päivänä viikossa kehittämässä ja toteuttamassa erilaista kulttuuri- ja harrastustoimintaa asukkaiden toiveita ja yksilöllistä kiinnostusta huomioiden.

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 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 Hopeakalliossa ei ole vierailuaikoja, vaan asukkaan läheiset ovat aina tervetulleita ja heitä kannustetaan osallistumaan kodin arkeen sekä juhlaan. Pyrimme tarjoamaan asukkaiden läheisille mahdollisimman paljon erilaisia luontevia tapoja osallistua läheisensä elämään kodissamme.

## 2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

### **Elämä**

Kontu on täynnä elämää – omannäköistä, iloineen ja suruineen. Asukkaillamme on yksilölliset elämäntarinat. Jokainen saa meillä elää omannäköistään elämää sekä arkea, johon tarjoamme myös elämyksiä ja tähtihetkiä.

### **Väki**

Kontu on ihmistensä näköinen. Elämänmakuista ja aktiivista arkea, mutta myös pysähtymistä kohtaamisten äärelle. Asukkaat, läheiset, työntekijät, naapurit ja yhteistyökumppanit – koko väki rakentaa yhdessä yhteisön, jossa teemme arjen ja juhlan.

### **Avoimuus**

Kontu on avoin yhteisö. Otamme vastaan ja uskomme rehellisen keskustelun voimaan. Rehellisyys, luottamus ja avoin keskustelu luovat turvallisen yhteisön. Haluamme kehittyä ja opimme epäonnistumisista. Katsomme maailmaa uteliaan innostuneesti. Toivotamme niin asukkaat, läheiset, lounasravintolan asiakkaat kuin muutkin ympärillämme lämpimästi tervetulleiksi osaksi yhteisöä.

## 3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN SEKÄ VASTUUNJAKO

### 3.1 Kuvaus omavalvontasuunnitelman laatimisprosessista

Omavalvonnalla varmistetaan, että suunniteltava ja toteutettava palvelu on sisällöltään ja laadultaan sellaista kuin asukkaiden tarve edellyttää. Omavalvonta on valvonnan tärkein muoto. Omavalvontasuunnitelman laatiminen lähtee asiakastyöstä. Omavalvontasuunnitelman laatimiseen osallistuvat koko kodin henkilökunta, palveluvastaava, kodinjohtaja sekä laatujohtaja.

### 3.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Kontu Hopeakallion omavalvontasuunnitelma on nähtävissä kodissa osoitteessa Pietilänkatu 5 B 8, 33720 Tampere. Suunnitelma on lisäksi nähtävissä yrityksen verkkosivuilla osoitteessa: <https://kontukoti.fi/omavalvonta/>

Omavalvonnan seuranta toteutetaan kodin arjessa päivittäin. Omavalvontaan liittyviä asioita käsitellään tiimipalavereissa henkilöstön kanssa. Mahdollisista kodin toiminnassa tapahtuvista muutoksista tiedotetaan läheiskirjeissä sekä läheisille järjestettävissä tapahtumissa. Omavalvontasuunnitelman seuranta ja toteutusta tarkastetaan vähintään 4 kuukauden välein

tai jos toiminnassa tapahtuu muutoksia. Päivitetyt omavalvontasuunnitelmat ovat nähtävillä kodissa sekä Konnun nettisivuilla.

Henkilöstö on mukana omavalvontasuunnitelman tekemisessä ja päivittämisessä. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan käytännössä siten, että sitoudumme noudattamaan yhteisiä sovittuja toimintatapoja. Omavalvontasuunnitelma on osa perehdytystä. Jos huomioimme toiminnassa poikkeavaa, käsittelemme asiaa ja sovitusti palaamme asiaan tietyn ajan kuluessa. Jokainen kodissa työskentelevä vastaa omavalvonnan seurannasta toimimalla suunnitelman mukaisesti, kokonaisvastuu toiminnan johtamisesta ja valvonnasta kodinjohtajalla ja vastuuhenkilöillä.

### 3.3 Vastuunjako

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö:

Kodinjohtaja Elina Vehosalo  
Puh. 050 363 5762  
Sähköposti: [elina.vehosalo@kontukoti.fi](mailto:elina.vehosalo@kontukoti.fi)

Palveluvastaava Eeva Kukkonen  
Puh. 050 450 6600  
Sähköposti: [eeva.kukkonen@kontukoti.fi](mailto:eeva.kukkonen@kontukoti.fi)

## 4 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINNAN VASTUUT, RISKIEN TUNNISTAMINEN JA ARVIOIMINEN

### 4.1 Riskienhallinnan työnjako

Kodin johto huolehtii omavalvonnan ohjaamisesta ja järjestämisestä sekä työntekijöiden tiedonsaannista turvallisuusasioissa. Vastuu riskienhallinnasta on kodin johtajalla. Kodin henkilöstö osallistuu turvallisuustason ja riskien arviointiin sekä omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Vaarojen ja riskien arviointi on arjen tekemisen havainnointia. Kartoitus tehdään ryhmässä, jossa henkilöstön kokemuksia ja ammattitaitoa hyödynnetään.

#### **Vastuualueet:**

Lääkevastaava:

Turvallisuusvastaava: Sari Törmä

Hygieniavastaava: Kathy Koistinen

Ravitsemusvastaava: Irina Pukkonen

Apuvälinevastaava: Eeva Kukkonen

## 4.2 Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskien tunnistaminen on keskeinen osa turvallisen laadukkaan toiminnan kehittämistä ja toteuttamista. Riskien arvioinnin tavoitteena on löytää tehokkaita toimenpiteitä työn turvallisuuden parantamiseksi, vahinkojen ennaltaehkäisemiseksi ja vahinkokustannusten minimoimiseksi. Riskeistä hankitaan tietoa monipuolisesti. Säännöllisellä vaarojen ja haittojen selvittämällä ja arvioinnilla pyritään riskien tunnistamiseen, toiminnan kehittämiseen ja ennaltaehkäisyyn. Säännöllisellä vaarojen kartoituksella selvitetään toimintaan liittyviä riskejä, kodin työolosuhteita, työn kuormittavuustekijöitä ja mahdollisia vaaratekijöitä. Mahdollisia epäkohtien uhkia arvioidaan asiakkaiden saaman palvelun näkökulmasta.

Tavoitteena on tapaturmien ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisy sekä työstä johtuvan kuormituksen vähentäminen. Jokaisen työntekijän velvollisuus on sekä ilmoittaa havaitsemistaan vaaroista, että sitoutua niihin toimintatapoihin, joilla tunnistettuja riskejä hallitaan. Henkilöstö raportoi lisäksi havaituista epäkohdista poikkeamailmoitusten avulla. Vuosittain tehdään kysely työhön ja työympäristöön liittyvistä vaaroista. Meillä vierailevat asukkaiden läheiset ja muut henkilöt voivat myös antaa palautetta havaitsemistaan epäkohdista.

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

Kodin toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä hyödynnetään säännöllisesti tehtäviä selvityksiä sekä käytössä olevaa poikkeamajärjestelmää. Yhteisön jäsenet tuovat esiin havaitsemiaan epäkohtia Konnun poikkeamajärjestelmän kautta. Poikkeamat käsitellään kodin tiimipalavereissa ja kirjataan muistioihin. Välitöntä käsittelyä vaativat havainnot käydään työyhteisössä heti lävitse ja toteutetaan tarvittavat toimenpiteet. Poikkeamat ovat keskeinen arjen työkalu käsitellä ilmeneviä riskejä ja epäkohtia ja tehdä toimenpiteitä näiden vähentämiseksi. Ennaltaehkäisevä ote on keskeinen, joten tärkeää on raportoida myös havaittuja läheltä piti -tilanteita, jotta toimenpiteitä voidaan tehdä mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Riskien tunnistaminen on osa arjen toimintaa ja jokaisen vastuulla on tuoda esille havaintojaan, jotka poikkeavat sujuvasta turvallisesta kodin arjesta. Konnun intrassa on ohjeistus poikkeamalomakkeen täyttämisestä.

Kodinjohtajalla on vastuu siitä, että työntekijät saavat perehdytystä ja ohjausta riskien tunnistamiseen, omavalvontaan sekä turvallisuusasioihin. Työyhteisön jäsenet osallistuvat omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä riskien arviointiin ja turvallisuutta edistävien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Arjessa tehtävät päivittäiset havainnot ovat keskeinen riskien tunnistamisen työkalu. Riskienhallinnanprosessissa niin tunnistamisessa kuin toiminnan kehittämisessäkin hyödynnetään henkilöstön monipuolista ammattitaitoa ja osaamista.

Toiminnan riskejä arvioidaan palo- ja pelastussuunnitelmassa, turvallisuusselvityksessä, lääkehoitosuunnitelmassa ja elintarvikelain mukaisessa keittiötyön omavalvontasuunnitelmassa. Suunnitelmamme ovat valvovien viranomaisten hyväksymiä.

Työntekijöiden toiminnan turvallisuuden varmistamiseksi teemme säännöllisesti työsuojelulain edellyttämää riskienarviointia.

### **Mahdollisia riskitilanteita:**

Lääkehoitoon liittyvät riskit, kuten jako- ja antovirheet: Lääkehoidosta vastaavat vain työntekijät, joilla on voimassa olevat lääkeluvat. Lääkelistat luetaan huolellisesti aina lääkkeitä antaessa ja varmistetaan, että asukkaat saavat kaikki lääkkeet otettua.

Annosjakelu: Lääkemuuotos ei ole toteutunut annosjakeluun. Lääkemuuotokset tehdään heti lääkelistoille ja ilmoitetaan apteekkiin. Annosjakelutilauksilla on vastuuhenkilöt kodissa ja apteekissa.

Lääkeluvalliset työntekijät: Pienen henkilöstömäärän vuoksi riskinä voi olla lääkeluvallisten riittävyys vakituisen henkilökunnan mahdollisten poissaolojen aikana etenkin iltavuoroissa. Olemme pyrkineet siihen, että mahdollisimman monella sijaisella olisi lääkeluvat suoritettuna.

Sijaisten saatavuus: Sijaisten saatavuudessa saattaa olla haasteita, sillä koti on pieni ja keikkavuoroja on vaihtelevasti. Riskiin on pyritty varautumaan riittävällä määrällä sijaisia.

Avaintenhallinta: Riskinä on avainten saatavuus, jos aamuvuoroon on tulossa vain sijaisia. Tähän riskiin olemme varautuneet viemällä vara-avaimet kahteen eri paikkaan ja pyrimme mahdollisuuksien mukaan varautumaan tällaisiin tilanteisiin jo etukäteen.

Lääkeavainten säilytys: Riskinä lääkeavainten säilytys yön ajan. Kodissa numerokodeilla toimivat avaintensäilytyslaatikot, joiden koodi tiedossa vain lääkeluvallisilla työntekijöillä.

Asukkaan katoaminen: Asukkailla on vapaa kulku kodissa päiväaikaan. Riskinä on asukkaan eksyminen yksin liikkueessaan. Ennakoimme riskiä tunnistamalla asukkaiden voimien muutokset ja mietimme keinoja millä tapahtuma voidaan estää. Ohjeistamme asukkaita ilmoittamaan ohjaajalle, jos on lähdössä yksin kodin ulkopuolelle. Kodissa on toimintaohjeet asukkaan katoamisen varalle.

Asukastapaturma: Esimerkiksi asukkaan kaatuminen ja mahdolliset siihen liittyvät jatkotoimet voivat viedä aikaa minkä vuoksi muiden asukkaiden käynnit saattavat viivästyä. Ohjaajat voivat soittaa nostoapua AddSecuren turvapuhelimella.

Ergonomia: Asukkaat kalustavat huoneen omilla huonekaluillaan, jolloin esimerkiksi sänky voi olla sen verran matala, että tiettyjen hoitotoimenpiteiden tekeminen asukkaalle saattaa tapahtua epäergonomisissa asennoissa. Henkilökuntaa ohjeistetaan ergonomiasta ja asukkaille hankitaan tarvittavat apuvälineet.

Perehdytyksen puutteellisuus: Nimetään perehdytykseen vastuuhenkilö, joka huolehtii, että perehdytyslomakkeen sisältämät asiat tulee käytyä läpi ja kuitattua. Perehdytettävällä on myös

itsellä vastuu, että saa riittävän perehdytyksen. Perehdytys sisältyy arjessa oppimiseen, joten kaikki työyhteisön jäsenet voivat ohjata, auttaa ja kannustaa yhteisten toimintatapojen oppimiseen.

Tiedonkulun ongelmat: Ohjeistus mistä tieto on löydettävissä. Käytössä intra, viikkokirjeet, teams ja tiimipalaverimuistiot sekä paperiset ohjelaput infokansiossa. Perehdytetään työntekijät kirjaamiseen.

Tiloihin ja tarvikkeisiin liittyvät riskit: Huolehditaan yleisestä siisteydestä ja esteettömyydestä. Huomioidaan, että asukkaiden hoitoon liittyviä tarvikkeita olisi aina saatavilla ja muistetaan ilmoittaa puutteista heti.

Tulentekovälineet: Muutamilla asukkailla on käytössä tulentekovälineet tupakointia varten. Nämä kerätään yöksi asukkailta pois, mutta riskinä voi olla, että välineet jäisivät asukkaiden haltuun ja asukkaat mahdollisesti polttaisivat sisätiloissa.

Asukkaiden yöaikainen avuntarve: Asukkailla käytössä turvarannekkeet, joilla saavat hälytettyä apua. Riskinä esim. tulipalo yöaikaan. Asukkaiden kanssa käydään säännöllisesti läpi, kuinka toimia tulipalotilanteessa.

Rajoittamistoimenpiteet: Rajoittamistoimenpiteitä ei tule käyttää yhteisöllisessä asumisessa. Asukas voi kuitenkin itse toivoa esimerkiksi sängynlaitojen nostoa yöajaksi. Tällöin asukkaan on oltava kykenevä hälyttämään apua turvarannekkeellaan. Asukkaan voinnin heikentyessä siten, ettei voida olla varmoja onnistuuko turvarannekkeen käyttäminen, tehdään toimintakykyarvio ja ollaan yhteydessä asiakasohjaukseen asumismuodon sopivuuden arvioimiseksi.

Sisälämpötila kesäisin: Lääkkeiden säilytykseen uusi lääkejääkaappi, jossa säädettävä lämpötila. Yleisiin tiloihin hankittu tuulettimia sekä ilmastointilaitte. Hellepäivinä pidetään sälekaihtimet ja ovet/ikkunat kiinni, tuuletus vasta ilman viiletessä. Huomioidaan riittävä taukojen pitäminen ja nesteytys.

Yksintyöskentely: Iltavuoroissa työskennellään yksin. Kiinteistön ulko-ovi menee iltapäivällä lukkoon, mutta ulko-ovella on ovikello, johon saa puheyhteyden kodissa olevan seinäpuhelimien kautta. Asukkaat pääsevät kulkemaan omalla avaimella, vierailijat käyttävät ovikelloa.

## 4.3 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien sekä puutteiden ilmoittaminen ja käsittely

### 4.3.1 Henkilökunnan Ilmoitusvelvollisuus

Tilanteet ja epäkohdat sekä läheltä piti -tilanteet kirjataan Konnun intrassa poikkeamailmoitus -lomakkeelle. Epäkohtia voi tuoda esille myös tiimipalavereissa sekä esihenkilöiden kanssa

keskustelemalla. Kiireellisissä tapauksissa henkilökunta on yhteydessä palveluvastaavaan tai kodinjohtajaan.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29 § velvoittaa sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituslomake löytyy Konnun intrasta. Kyse on ennakoivaan valvontaan painottuvista toimista, joiden tarkoituksena on turvata ja taata erityisesti kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevien asiakkaiden hyvä hoito ja hoiva sekä edistää heidän hyvinvointiaan. Ilmoituksen vastaanottanut, toiminnasta vastaava henkilö ilmoittaa asiasta lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialueen valvonta-asiantuntijalle.

Henkilöstön velvollisuus on ilmoittaa viipymättä luvan vastuuhenkilölle, jos he työssään havaitsevat tai saavat tietoonsa epäkohdan tai sen uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon palvelujen toteuttamisessa tai muun lain vastaisuuden. Ilmoituksen vastaanottaneen on edelleen ilmoitettava palvelun järjestäjälle ja ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi.

Valvontalain mukaan palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle kaikista toiminnassa ilmenneistä asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista ja vakavasti turvallisuutta mahdollisesti vaarantaneista tapahtumista tai vaaratilanteista.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asukkaan epäasiallista kohtaamista, asukkaan loukkaamista sanoilla, asukasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asukkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asukkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Esimerkiksi asukasta tönitään, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tahi palvelussa, asukkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa ja hoidossa on vakavia puutteita. Ilmoitus tehdään asukkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta, ei henkilökuntaan liittyvistä tilanteista. Ilmoituksen tekemisen tulee aina ensi sijassa perustua asukkaan huolenpitoon liittyviin tarpeisiin.

#### 4.3.2 Riskienhallinnan keinot

Kontu kerää säännöllisesti asukas- ja läheispalautteita, jotka auttavat tunnistamaan ja ehkäisemään mahdollisia riskejä. Virheistä ja "läheltä piti" -tilanteista opitaan. Toimintatapana on puuttua havaittuihin epäkohtiin ja ongelmiin viipymättä. Varhaisen välittämisen keskusteluja käydään aina, jos huomataan työntekijän työskentelyssä jotakin huolta herättävää ja sovitusta poikkeavaa. Jokaisen työntekijän velvollisuus on ilmoittaa havaitsemistaan vaaroista ja sitoutua yhteisiin ohjeisiin ja toimintatapoihin.

Kontu Hopeakallio toimii yhteistyössä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja muiden turvallisuuteen liittyvien toimijoiden kanssa. Toimintakiinteistöön on laadittu pelastussuunnitelma sekä Kontu Hopeakallion 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. Turvallisuuskävelyistä vastaa turvallisuusvastaava Sari Törmä. Turvallisuuskävelyt järjestetään kolmen kuukauden välein ja tarvittaessa useammin esimerkiksi uusien työntekijöiden perehdytyksen yhteydessä.

#### 4.3.3 Häiriötilanteisiin varautuminen ja niistä ilmoittamisen menettelytavat

Palveluntuottajan on ilmoitettava hyvinvointialueelle:

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

Käytännössä ilmoitus tehdään ottamalla yhteys Sisä-Suomen sosiaali- ja terveydenhuollon valmiuskeskukseen, puh. 03 311 59417 (24/7), sähköposti [valmiuskeskus@pirha.fi](mailto:valmiuskeskus@pirha.fi) (virka-aikana).

Ilmoituksen yhteydessä palveluntuottaja antaa hyvinvointialueelle katsauksen siitä mitä on tapahtunut ja mitä toimenpiteitä palveluntuottaja on käynnistänyt tilanteen hallitsemiseksi/korjaamiseksi (=ensivaiheen tilannekuva). Ilmoituksen yhteydessä sovitaan tilannekuvan välittämisen menettelyistä tarkemmin.

### 4.4 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

#### 4.4.1 Riskien käsitteleminen

Poikkeamailmoitukset ohjautuvat kodinjohtajalle, sairaanhoitajalle, palveluvastaavalle sekä kontukotien hallinnon jäsenille. Palveluvastaava ja kodinjohtaja käsittelevät poikkeamalomakkeelle tulleet riskit Konnun ohjeistuksen mukaisesti. 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.

Vakavat poikkeamat tulee käsitellä välittömästi asianosaisten kanssa ja niistä informoida heti yrityksen hallintoa sekä suunnitella jatkotoimenpiteet.

#### 4.4.2 Korjaavat toimenpiteet ja muutoksista tiedottaminen

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.

Henkilökuntaa ja tarvittavia sidosryhmiä tiedotetaan kirjallisesti sekä suullisesti tehdyistä toimenpiteistä ja niiden avulla aikaansaaduista tuloksista. Henkilökunnalle voidaan tiedottaa yleisluontoisista asioista myös työyhteisön suljetussa intrassa.

#### 4.5 Alihankintana tuotetut palvelut

Kontu Hopeakallio hälytysjärjestelmä on toteutettu AddSecure Smart Care Oy:n turvapuhelimella ja turvarannekkeella. Testaamme turvarannekkeiden toimivuuden kuukausittain.

Siivouspalveluita tuottaa HH-kiinteistöpalvelut oy. Valvomme siivouspalveluja seuraamalla palvelun laatua sekä käymme läpi palveluun liittyviä asioita yhteisissä palavereissa vähintään kerran vuodessa.

Ateriapalvelut tuottaa Kontukeittiö Hervanta. Teemme Kontukeittiön 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 palavereissa tai tarpeen mukaan.

#### 4.6 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Konnun laajennettu valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma ennakoi hallinnollista varautumista häiriötilanteisiin sekä tavanomaisiin poikkeusoloihin. Häiriövarautuminen on keskeinen osa päivittäistä Kontukotien toimintaa ja sisältää jatkuvuussuunnitelman käytännön toimenpiteet, joilla varmistetaan tehtävien häiriötön hoitaminen, johtaminen ja viestintä kaikissa turvallisuustilanteissa normaalitilanteista poikkeusoloihin.

Kontukodeilla on omia toimintaa tukevia suunnitelmia ja selkeitä toimintaohjeita häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin, jotka takaavat tarvittavien turvatoimien ja välineistön saatavuuden sekä osaamisen. Valmius- ja jatkuvuussuunnitelmien alasuunnitelmien ajantasaisuudesta vastaa johtamisen mukaisesti Kontukotien kodinjohtajat. Konnun hallinto ohjaa suunnitelmien päivittämistä, sekä valmiusharjoitusten järjestämistä ja voi antaa suosituksia niiden läpikäymisestä henkilöstön, yhteistyötahojen ja tarvittaessa läheisten kanssa.

Valmius- ja jatkuvuussuunnitelma kriisi- ja häiriötilanteiden varalta löytyy intrasta sekä tulostettuna perehdytyskansiosta.

## 5 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

### 5.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Asukkaan tarpeet kartoitetaan ja jokaiselle asukkaalle laaditaan tarpeiden mukaisesti palvelu-, hoito- ja kuntoutuussuunnitelma. Suunnitelman toteutumista arvioidaan tarpeen mukaan, vähintään puolivuositain. Henkilökunta tuntee asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii niiden mukaisesti. Asukkaiden päivittäiset palvelut sekä hoiva ja huolenpito sekä asukkaiden tarvitsemat terveyden ja sairaanhoidon palvelut on järjestetty tarvetta vastaavassa laajuudessa. Palvelujen toteuttamisessa huomioidaan Konnun laatulupaukset. Laatuteemoja ovat: Asukas, läheiset, yhteisöllisyys, kohtaamiset, ravitsemus, turvallisuus sekä siisti ja viihtyisä koti.

Asukas on toiminnan keskiössä, arkea eletään yhdessä kodissa, henkilökunta avustaa asukasta niissä asioissa, joihin asukas tarvitsee apua. Asukkaan omia voimavaroja tuetaan. Arjesta pyritään tekemään asukkaan toiveiden mukaista, esimerkiksi joku haluaa nukkua pidempään, toiselle tärkeää on yksityisyys, joku toinen nauttii seurasta. Asukkaan omat mielipiteet halutaan kuulla ja ottaa kaikessa huomioon mahdollisuuksien mukaan.

Läheiset ovat tervetulleita kotiin koska tahansa. Toimintamme on avointa ja läheiset pyydetään mukaan osallistumaan asukkaan elämään toivomallaan tavalla. Vaihdamme kuulumisia säännöllisesti ja toivomme palautetta ja yhteistyötä.

Yhteisöllisyys luodaan siten, että kodissa toimitaan yhdessä kaikkien asukkaiden parhaaksi. Yhteisöllisyyttä tuetaan kodin yhteisin toimintatavoin, esimerkiksi ruokailemalla yhdessä. Pidämme säännöllisesti yhteisökokouksia, joissa asukkaat voivat itse osallistua päätöksentekoon ja esittää toiveita.

Kohtaamiset ovat hetkiä, joissa asukas kokee tulevansa huomioiduksi eri tavoin. Tätä voi olla esimerkiksi omaohjaajan ja asukkaan kahdenkeskinen aika tai jokin muu hetki, jossa asukas kokee, että hän on tullut kuulluksi toiveineen. Usein kohtaaminen voi olla hetkessä elämistä, kuulumisten vaihtoa, ystävällisyyttä ja toistemme huomioimista.

Ravitsemus on tärkeä osa asukkaan hyvää vointia ja kokemusta. Säännölliset ruokailut, ateriarhythmi hyvä ja monipuolinen ruoka. Kontu keittiö tekee kodin ruuat, lisäksi teemme kodissa myös paljon itse. Myös asukkaat osallistuvat esim. toivein, leipomalla ja antamalla ruuasta palautetta. Asukkaiden ravitsemuksen tilaa seurataan, huomioidaan ruokahalu tai sen muuttuminen, avustetaan ruokailussa tarvittaessa sekä tehdään ruokailusta yhteinen kodin hetki.

Turvallisuus kodissa on tunne, että saan riittävästi apua, kun sitä tarvitsen. Turvallisuus on myös esteettömät tilat, turvajärjestelmät, henkilöstön paikalla olo ja avun anto, kun sitä tarvitaan. Turvallisuus on tunne, että voin luottaa kodin toimivan asukkaan parhaaksi.

Siisti ja viihtyisä koti tarkoittaa, että asukkaalla on siisti oma huone, vaatehuolto ja pyykkihuolto toimivat, koti näyttää kutsuvalta ja yhteiset tilat pidetään siisteinä. Henkilökunta vastaa siitä, että kodissa on kaikkien hyvä olla. Viihtyisyyttä voidaan lisätä kauniisti kattamalla, huomioimalla juhlat ja pitämällä yllä hyvää yleistä tunnelmaa.

Palvelun laatua seurataan esimerkiksi kirjauksia ja palvelu- ja hoitosuunnitelmien sekä rai-arviointien ajantasaisuutta seuraamalla. Rai-arviointien laatumittareita seurataan kuukausittain. Lisäksi säännöllisesti tehtävillä asukas-, läheis- ja henkilöstökyselyillä sekä riskienhallintaan liittyvillä arvioinneilla. Laadun seurantaan kuuluu myös poikkeama- ja palautelomakkeille tulleita ilmoitusten käsittely. Ravitsemukseen liittyvää omavalvontaa toteutetaan päivittäin mm. lämpötilamittauksin sekä antamalla palautetta Konnun keittiölle ruuan laadusta ja määristä hävikin minimoimiseksi. Konnussa tehdään myös sisäisiä auditointeja esimerkiksi tiloihin, elintarvikeomavalvontaan sekä lääkehoitoon liittyen.

Kodinjohtaja ja vastuuhenkilöt seuraavat palvelun laatua ja hoitosuunnitelmien toteutumista. Päivittäinen johtaminen on suunniteltua ja mahdollisiin toimintatavoissa oleviin poikkeamiin puututaan tarvittaessa. Läheisyhteistyön, ulkoilun ja asukkaan hoitoon liittyviä laadullisia asioita ja niiden toteutumista seurataan asukaskirjauksista ja asukkaiden ja läheisten palautteiden perusteella.

## 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.

## 5.2 Vastuu palvelujen laadusta

### 5.2.1 Johdon vastuu

Kodinjohtajalla on kokonaisvastuu kodin toiminnasta ja sen kehittamisestä. Kodinjohtaja varmistaa, että toiminta on lainmukaista, turvallista ja asiakaslähtöistä sekä täyttää laatuvaatimukset. Johdon vastuuna on huolehtia, että kodissa on riittävästi ammattitaitoista henkilökuntaa, perehdytys on toteutettu suunnitelman mukaisesti. Seurata että, esimerkiksi omavalvontasuunnitelma, hoito- ja palvelusuunnitelmat sekä muut kodin toimintaan liittyvät suunnitelmat ovat ajantasaisia. Tehtävänä on varmistaa, että laatulupaukset toteutuvat käytännössä. Kodinjohtaja tekee yhteistyötä Pirkanmaan hyvinvointialueen kanssa ja vastaa, että toiminta on sopimusten mukaista.

Kodinjohtajan esihenkilö on laatujohtaja, joka vastaa laadun toteutumisesta kaikissa Kontukodeissa.

### 5.2.2 Työntekijöiden vastuut

Työntekijöiden vastuulla on suunnitelmien mukaisten palveluiden toteuttaminen sovitun mukaisesti. Tukipalveluiden toteutumista seurataan kuukausittaisen seurantalistan avulla. Jokaiselle ohjaajalle on nimetty asukkaat keiden omaohjaajina he toimivat. Omaohjaajan tehtäviin kuuluu esimerkiksi palvelu- ja hoitosuunnitelmien päivitys sekä Rai-arviointien tekeminen ja läheisyhteistyö. Työntekijöillä on vastuu ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista.

Jokaisella työntekijällä on vastuu laatulupausten toteutumisesta arjessa. Henkilöstön kanssa työntekijäkohtaisesti pidetään säännölliset tavoitekeskustelut, joissa käydään läpi vastuut, laadun varmistaminen ja kehityskohteet sekä asetetaan tulevat tavoitteet.

#### **Vastuualueet:**

Lääkevastaava:

Turvallisuusvastaava: Sari Törmä

Hygieniavastaava: Kathy Koistinen

Ravitsemusvastaava: Irina Pukkonen

Apuvälinevastaava: Eeva Kukkonen

## 5.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

### 5.3.1 Asukkaaksi tulo

Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakasohjaus on arvioinut asukkaan palvelutarpeen sijoittamishetkellä. Kotiin tutustuttaessa käydään keskustelua tulevan asukkaan ja hänen läheistensä kanssa heidän kokemistaan tarpeista. Asukkaan muuttaessa sovitaan asukkaan tarvitsemat tukipalvelut. Asukas tapaa ryhmäkodin lääkärin alkutarkastuksen yhteydessä.

### 5.3.2 Hoitoneuvottelu

Kuukauden kuluessa muutosta pidetään hoitoneuvottelu, johon kutsutaan asukkaan niin halutessaan mukaan myös läheiset. Asukkaan oman näkökulman esiintuominen on keskeistä. Tässä yhteydessä esiin tulleet asiat ohjaavat toimintaamme. Asukkaan valintoja pyritään kunnioittamaan, kunhan ne eivät aiheuta haittaa tai vaaraa muille kodin asukkaille tai asukkaalle itselleen. Hoitoneuvotteluita pidetään puolivuositain RAI-arvioinnin yhteydessä tai tarpeen mukaan useamminkin.

### 5.3.3 Hoito- ja palvelusuunnitelma

Kontu Hopeakalliossa jokaiselle asukkaalle tehdään palvelu- ja hoitosuunnitelma, jonka perusteella arvioidaan riittävä hoiva ja hoito sekä asukkaan tarvitsema ohjaus ja tuki. Suunnitelmassa huomioidaan tarpeita ja toiveita asukkaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn kannalta siten, että voidaan tukea mahdollisimman kokonaisvaltaisella tavalla yksilön hyvän elämän toteutumista kodissa.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma päivitetään ja laaditaan yhdessä asukkaan ja läheisen kanssa asukkaan muuttaessa Kontu Hopeakallioon. Suunnitelma päivitetään aina asukkaan voinnissa tapahtumien muutosten yhteydessä. Mikäli palvelutarpeessa huomataan muutoksia, pidetään asukkaan ja läheisen kanssa yhteinen hoitoneuvottelu, jossa sovitaan yhdessä palvelun sisällöistä ja toiminnan tavoitteista. Omaohjaaja vaihtaa säännöllisesti kuulumiset läheisten kanssa.

Toteutumista seurataan päivittäiskirjauksissa sekä vähintään puolivuositain asukkaan kanssa tehtävän RAI- arvioinnin ja väliarvion keinoin. Tiimipalaverissa käydään myös keskustellen ja arvioiden lävitse asukkaiden suunnitelmien toteutumista. Asukkaan ja hänen läheistensä kanssa käydään avointa keskustelua ja omaohjaaja huolehtii, että hoitosuunnitelmaan on kirjattuna ajantasaisesti asukkaan tarpeet ja tavoitteet ja että asukkaan hoiva on sovitun mukaista.

### 5.3.4 Terveyden – ja sairaanhoito

Asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa nimetty omalääkäri, jonka antamien ohjeiden mukaan toimintaan. Asukkaiden terveydentilan seurantaan liittyvät vuosikontrollit järjestetään ryhmäkodissa ja lääkäri tulee tapaamaan asukasta myös tarpeen vaatiessa. Ohjaajat seuraavat asukkaiden terveydentilaa päivittäin ja raportoivat havainnoistaan sairaanhoitajalle ja lääkärille.

Lääkäri on tavoitettavissa puhelimitse arkisin akuuteissa asioissa. Puhelinkierrot toteutuvat kahden viikon välein ja lähikierrot kerran kuukaudessa. Lääkärin takapäivystys toimii iltaisin ja viikonloppuisin. Kodissa on ohjeistukset lääkärikonsultaatiosta, asukkaan kiireellisestä lähettämisestä päivystykseen sekä ohje asukkaan kuollessa. Kiireellisessä sairaanhoidon tarpeessa otetaan yhteyttä päivystävään lääkäriin ja tarvittaessa yleiseen hälytysnumeroon 112.

Asukkaiden suunhoidosta huolehditaan päivittäisten toimien yhteydessä asukkaan tarpeen mukaisesti. Suunhoito kirjataan hoitosuunnitelmaan. Pirkanmaan hyvinvointialueen suuhygienistille voidaan varata aika suun hoidon tarpeen määrittämiseksi. Suuhygienistin tekemän hoitosuunnitelman mukaisesti ohjelmoidaan asukkaan suun hoito. Asukas voi myös käyttää jo aikaisemmin sovittua palveluntuottajaa.

Asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat lääkäri Pauliina Paavola ja sairaanhoitaja Oona Saikanmäki.

### **Kuolemasta ilmoittaminen**

Kodissa on ohjeet kuoleman toteutumisesta ja kuoleman jälkeisistä toimenpiteistä Pirkanmaan hyvinvointialueella. Läheisille informoidaan tapahtumasta välittömästi tai läheisten kanssa sovitulla tavalla. Läheiset voivat tulla halutessaan hyvästelemään vainajan kodissa. Läheisiä ohjataan käytännön järjestelyissä ja lääkäri tekee tarvittavat todistukset.

### 5.3.5 Ravitsemus

Konnun asukkaille tarjotaan ravitsemussuositusten ja toiveiden mukaista maittavaa ja ravitsevaa ruokaa. Lounas- ja päivällisateriat valmistetaan Kontukeittiöllä Hervannassa, joka sijaitsee samassa kiinteistössä kuin ryhmäkoti. Arkisin lounas ruokaillaan yhdessä alakerrassa sijaitsevassa ravintolassa. Muut ateriat ruokaillaan kodin omissa tiloissa. Tilanteissa on helppo seurata ruoan maittavuutta ja reagoida mahdollisiin avuntarpeisiin. Asukkaiden painoa seurataan kuukausittain ja RAI-arvioinnin yhteydessä tehdään MNA-arviointi.

Ruokailutilanteiden sosiaalinen ulottuvuus otetaan huomioon ja ruokailuhetket järjestetään kauniisti ja kiireettömästi. Aterioiden rytmittämisessä kyetään vastaamaan asukkaan henkilökohtaisiin toiveisiin ja yksilölliseen elämänrytmiin. Kodin asukkaat voivat tilata erillisen ateriapaketin, joka pitää sisällään vuorokauden kaikki ateriat. Asukkaille tarjotaan aamupala, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala. Tarvittaessa tarjotaan lisäksi välipaloja. Aterioissa huomioidaan yksilölliset tarpeet, toiveet, erityisruokavaliot ja ruuan rakenne. Asukkaan

muuttaessa Kontuun hänen ruokailuunsa liittyvät tarpeet kartoitetaan. Asukkaiden toiveita ja palautetta kerätään ruokaan liittyen yhteisökokouksissa ja palaute välitetään ravintolahenkilökunnalle.

### 5.3.6 Hygieniakäytännöt

Kontukodeilla on yhteinen hygieniasuunnitelma. Hygieniasuunnitelma perustuu Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniaohteuksiin. Hygieniasuunnitelmassa on ohjeet päivittäisiin työkäytäntöihin ja tavanomaisiin sekä erityisiin varotoimenpiteisiin. Perehdytyksen ja koulutuksen avulla käytäntöjä ylläpidetään ja parannetaan. Kontu Hopeakallion hygieniavastaava osallistuu hygieniayhdyshenkilöiden kokouksiin ja tuo ajankohtaiset asiat tiimipalaveriin sekä ohjaavat ja seuraavat toteutumista käytännössä ja puuttuvat tarvittaessa.

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.

Konnulla on laadittu yleinen siivoussuunnitelma, jossa on maininnat käytettävistä aineista, siivousaikatauluista ja toimintaohjeet siivouksen suorittamiseen hygieenisesti. Kodissa on lisäksi siivousseurantataulukko siivousaikatauluineen. Asukashuoneiden sekä yhteisen tilojen siivous hankintaan ulkopuoliselta palveluntuottajalta. Päivittäisestä siisteydestä sekä pyykkihuollosta huolehtii koko henkilöstö.

### 5.3.7 Asukkaan näköinen elämä

Tavoitteenamme on luoda kaikille yhteisön jäsenille kokonaisvaltaiseen ihmisyyteen pohjautuva ja elämänlaadultaan hyvä arki. Arkemme on osallistavaa ja elämyksellistä. Asukkaita kannustetaan voimavaralähtöisesti osallistumaan, kokemaan ja tekemään. Asukkaat voivat osallistua kodin arkisiin askareisiin esimerkiksi ruoan valmisteluun, pöydän kattamiseen, pyykkihuoltoon ja kukkien kasteluun. Tavoitteena on säilyttää arjessa selviytymisen taitoja, tukea hallinnan tunteen ja identiteetin säilymistä ja lisätä elämän merkityksellisyyttä. Haluamme lisätä yhdessä tekemistä puolesta tekemisen sijaan. Kodin yhteiset tilat tukevat asukkaiden keskinäistä sosiaalista kanssakäymistä. Jokaiselle asukkaalle on nimetty omaohjaaja. Asukkaille on suunniteltu yhteistä aikaa omaohjaajan kanssa säännöllisesti.

Osallisuutta ja identiteetin säilymistä tuetaan myös kannustamalla asukkaita tekemään ja jakamaan yksilöllistä osaamistaan. Keskeistä on, että asukkaat voivat ja haluavat käyttää arjessa kaikkea jäljellä olevaa toimintakykyään. Tarjoamalla ennakkoluulottomasti erilaisia toimintamahdollisuuksia luodaan osallisuuteen kannustava ilmapiiri. Asukkaille tarjotaan mahdollisuuksia osallistua erilaisiin tapahtumiin ja retkiin. Yhteisökokouksissa asukkailta kysytään heidän toiveitaan ja unelmiaan, ideoidaan ja suunnitellaan yhdessä mieleistä tekemistä. Ei ole myöskään vielä myöhäistä kokeilla uusiakaan asioita tässä elämänvaiheessa. Tapahtuma- ja elämänilo-ohjaaja on kodissa paikalla kerran viikossa. Hän vastaa sosiaalista

kanssakäymistä edistävän toiminnan suunnittelusta ja suunnittelee kotiin joka viikolla erilaisen viikko-ohjelman, jossa otetaan huomioon yhteisökokouksissa asukkailta tulleita toiveita. Asukkailla on myös mahdollisuus päästä kerran viikossa kuntosalille fysioterapeutin kanssa.

Tavoitteenamme on ylläpitää ja lisätä asukkaan sosiaalista kanssakäymistä ja tarjota tukea sosiaalisten verkostojen ylläpitämiseen. Yhteydenpito perheeseen, sukuun ja ystäviin mahdollistuu vierailujen, yhteisten juhlien ja aktiivisen yhteydenpidon avulla. Tapahtuma- ja kulttuuritoimintaamme ovat tervetulleita perhe, suku, tutut ja ystävät. Kontu Hopeakalliossa ei ole vierailuaikoja, vaan asukkaan läheiset ovat aina tervetulleita ja heitä kannustetaan osallistumaan kodin arkeen ja juhlaan. Pyrimme tarjoamaan läheisille mahdollisimman paljon erilaisia luontevia tapoja osallistua läheisensä elämään kodissamme.

Asukkaan toiveiden, tottumusten ja tarpeiden tunteminen on tärkeä hyvän arjen ja hoivan perusta. Asukkaan omia toiveita ja tottumuksia kysytään ja niitä pyritään toteuttamaan. Asukkaan lisäksi myös läheisiltä saadaan arvokasta tietoa siitä, mistä asukas pitää ja mitä ei halua tehtävän. Esimerkiksi ulkoilu, erilaiset harrastetoiveet tai vaikka ulkonäköön liittyvät asiat. Joku asukas toivoo hiustenlaittoa päivittäin, joku voi toivoa tiettyä musiikkia jne.

#### 5.3.8 Laboratoriokokeet ja hoitotarvikkeet

Sairaanhoidtaja tekee lähetteen verikokeisiin lääkärin pyynnön perusteella. Sairaanhoidtaja ottaa laboratoriokokeet kodissa ja toimittaa näytteet laboratorioon tai asukas voidaan avustaa käymään läheisessä Fimlab Hervannan toimipisteessä.

Hoitotarvikkeet tilataan asukkaan hoitosuunnitelman mukaisesti Pirhan hoitotarvikejakelun kautta sähköisellä lomakkeella. Hoitotarvikkeiden tilaus hoituu sairaanhoidtajan kautta, tarvikkeet noudetaan postin toimipisteestä tilauskoodilla. Lomake löytyy Pirhan sivuilta <https://www.pirha.fi/palvelut/terveyspalvelut/hoitotarvikkeet>

#### 5.3.9 Asukkaan oikeusturva

Asukkaan oma mielipide palvelun ja hoidon toteuttamisesta on selvitetty ja asukkaalla on mahdollisuus osallistua häntä koskevaan päätöksentekoon ja tapaamisiin ja hän voi tutustua itsestään kirjattuihin tietoihin. Asukkaalla on oikeus saada kirjaukset rekisterinpitäjältä (Pirkanmaan hyvinvointialue) haetulla kirjallisella luvalla. Asukkaan oikeusturvaan liittyvissä asioissa selvitetään, kenen puoleen voidaan kääntyä, jos asukas ei itse voi osallistua päätöksentekoon. Tieto on kirjattu asiakastietojärjestelmään. Asukkaan asioita voi hoitaa esimerkiksi läheinen tai yleinen edunvalvoja.

Omavalvontasuunnitelmassa ja kodin kansiossa ovat Pirkanmaan hyvinvointialueen potilas- ja sosiaalivastaavan yhteystiedot sekä ohjeet muistutuksen ja kantelun tekemiseen.

## 5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu

### 5.4.1 Toimenpiteet epäasiallisen kohtelun varalta

Asiakkaan asiallinen kohtelu lähtee yhteisesti sovitusta käytännöistä sekä tavasta ohjata, auttaa ja tukea asukasta. Kohtelusta ja sen merkityksestä puhutaan jo työntekijöiden rekrytointivaiheessa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu varmistetaan havainnoimalla sovittujen toimintatapojen, arvostavan kohtaamisen ja hyvien käytösten noudattamista sekä puuttumalla havaittuihin epäkohtiin ja/tai huonoon kohteluun huolimatta siitä, kenen toimesta sitä tapahtuisikaan (henkilöstö, läheiset, toiset asukkaat, ulkopuoliset henkilöt).

Epäasiallisen kohtelun taustalla olevat asiat selvitetään ja asianosaisia kuunnellaan. Käydään avointa keskustelua tapahtumasta ja sovitaan toimintatapojen muuttamisesta tilanteen korjaamiseksi ja/tai vastaavan tapahtuman ennaltaehkäisemiseksi.

Jokainen työntekijä on velvollinen tekemään poikkeaman havaitessaan epäasiallista toimintaa, joka on ristiriidassa Kontukodin tavoitteiden kanssa. Poikkeamat käsitellään tiimipalaverissa ja tarvittaessa otetaan yhteyttä asukkaan läheiseen, jonka kanssa tapahtuma ja siihen johtaneet syyt käydään läpi sekä sovitaan korjaavat toimenpiteet samanlaisten tapahtumien ennaltaehkäisemiseksi.

Asiakaskokemuksen selvittämiseksi niin asukkaiden kuin heidän läheistensä osalta Konnussa toteutetaan asukas- ja läheistyytyväisyyskyselyitä säännöllisesti. Asukkaita ja läheisiä ohjataan olemaan heti yhteydessä henkilökuntaan, jos jokin asia mietityttää tai he haluavat antaa palautetta. Läheisiin pidetään säännöllisesti yhteyttä heidän kanssaan sovitulla tavalla, läheisille järjestetään yhteisiä tapaamisia.

### 5.4.2 Työntekijän ilmoitusvelvollisuus

Jos edunvalvonta ei toimi asukkaan edun mukaisesti tai on tyytymätön edunvalvonnan toimintaan, olisi epäselvissä tilanteissa hyvä keskustella ensin edunvalvojan kanssa. Jos edunvalvojana on yleinen edunvalvoja, voi ottaa yhteyttä myös hänen esihenkilöönsä eli johtavaan yleiseen edunvalvojaan. Jos asia ei ratkea puhumalla, voi ottaa yhteyttä tai tehdä kantelun digi- ja väestötietovirastoon. Kantelun digi- ja väestötietovirastoon voi tehdä sekä yksityisen että yleisen edunvalvojan toiminnasta. Yleisestä edunvalvojasta voi halutessaan tehdä kantelun digi- ja väestötietoviraston sijasta myös eduskunnan oikeusasiamiehelle tai valtioneuvoston oikeuskanslerille.

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta perusteella työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus havaitessaan epäasiallista kohtelua työpaikallaan. Katso ohjeet luvusta 4.3.1.

### 5.4.3 Itsemääräämisoikeuden toteuttaminen

Kontu Hopeakalliossa asukkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen mahdollisimman laajasti on keskeinen toiminnan periaate. Asukkaita kannustetaan jo muuttovaiheessa luomaan huoneestaan omannäköinen koti, sisustamalla se omilla huonekaluilla ja esineillä. Oma huone on asukkaan yksityinen alue, koti, jonne mennään asukkaan luvalla. Asukas itse määrittää haluaako pitää huoneensa ovea lukossa. Asukkaan valintoja pyritään kunnioittamaan, kunhan ne eivät aiheuta haittaa tai vaaraa muille kodin asukkaille tai asukkaalle itselleen. Asukkaiden välisiä ristiriitatilanteita pyritään ratkomaan rakentavasti (esimerkiksi television kovaääninen kuunteleminen, kielenkäyttö). Asukkaita kannustetaan asioimaan kodin ulkopuolella joko itsenäisesti tai tuetusti ja osallistumaan lähialueen tapahtumiin, kuten Verkon vapaaehtoistoimintaan.

Osa hoitosuunnitelmaa on asukkaan arvoihin ja mielenkiinnonkohteisiin perustuva suunnitelma osallisuuden ja omannäköisen elämän toteutumisen tukemiseksi. Jokapäiväisissä arkisissa valinnanhetkissä tuetaan yksilön omaa päätöksentekoa ja mahdollistetaan omat ratkaisut asukkaalle. Tällaisia arkipäivän valintatilanteita ovat esimerkiksi pukeutumiseen ja ruokailuun sekä liikkumiseen liittyvä päätöksenteko. Omannäköisen elämisen mahdollistaminen on yksi Konnun tärkeimmistä toiminnan tavoitteista.

Itsemääräämisoikeuden vahvistamista on esimerkiksi oikeus omanäköiseen elämään ja oikeus tehdä myös huonoja valintoja terveyden näkökulmasta katsottuna, kunhan henkilö on tietoinen myös hyvistä vaihtoehdoista. Itsemääräämisoikeuden heikentämistä on esimerkiksi tupakkatuotteiden määrän rajaaminen ja käytön valvonta sekä tulituotteiden poisottaminen yöajaksi. Kodissa säilytetään asukkaan rahoja henkilökunnan lukkojen takana asukkaan niin itse halutessaan. Tällöin rahojen käyttöä seurataan ja tulot/menot kirjataan. Tarvittaessa rahavaroja säännöstellään ja seurataan edunvalvonnan kanssa sovitulla tavalla elämänhallinnan tukemisen näkökulmasta yhdessä asukkaan kanssa.

Yhteisöllisessä asumisessa ei tule käyttää rajoitustoimenpiteitä. Asukas voi kuitenkin itse toivoa esimerkiksi ulkoilujen yhteydessä turvavyön asettamista oman turvallisuudentunteen lisäämiseksi. Vastaavasti osa asukkaista voi pyytää myös sängynlaitojen nostamista yläasentoon esimerkiksi kääntymisavun takia tai kokeakseen turvallisuuden tunnetta, tällöin kyseessä ei ole rajoitustoimenpide. Asukkaan terveydentilan tulee olla tällöin kuitenkin sellainen, että hän osaa käyttää turvaranneketta ja hälyttää tarvittaessa apua paikalle esimerkiksi yöaikaan. Asukkaan voinnin heikentyessä siten, ettei voida olla varmoja onnistuuko turvarannekkeen käyttäminen, tehdään toimintakykyarvio ja ollaan yhteydessä asiakasohjaukseen asumismuodon uudelleen arvioimiseksi. Akuuteissa tilanteissa lääkäri voi tehdä päätöksen rajoittamisesta tilapäisesti, jonka jälkeen tilanteesta tulee tehdä kokonaisarvio mahdollisimman pian. Päätös tehdään yhteistyössä asukkaan, läheisen ja henkilökunnan kanssa. Rajoittamistoimenpiteiden käytöstä tulee tällöin kirjata päivittäiskirjauksissa.

## 5.5 Muistutusten käsittely

Asukkaiden ja läheisten on mahdollisuus tehdä muistutus tai kantelu, mikäli he ovat tyytymättömiä saamaansa palveluun, sen laatuun tai saamaansa kohteluun.

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. Mikäli keskustelun jälkeen asiat eivät korjaannu, voi tehdä kirjallisen muistutuksen kodin esihenkilölle. Vastaus annetaan viikon kuluessa ja lähetämme tiedon muistutuksesta edelleen valvonta-asiantuntijalle osoitteeseen [kirjaamo@pirha.fi](mailto:kirjaamo@pirha.fi). Jos muistutuksen tekijä on tyytymätön muistutusvastaukseen, hän voi tehdä AVI:lle kantelun asiassa. Kantelun tekemisestä löytyy lisätietoja osoitteesta [avi.fi](http://avi.fi). Kantelun tekeminen on helpointa sähköisellä lomakkeella. Kantelun käsittely voi kestää vuoden.

Kontu Hopeakallion esihenkilö on kodinjohtaja  
Elina Vehosalu  
[Elina.vehosalu@kontukoti.fi](mailto:Elina.vehosalu@kontukoti.fi)  
p. 0503635762

Asukkaan ja läheisten on mahdollisuus tehdä muistutus myös suoraan palvelun järjestäjälle, tällöin muistutus tulee toimittaa osoitteeseen:

Pirkanmaan hyvinvointialue, kirjaamo  
[kirjaamo@pirha.fi](mailto:kirjaamo@pirha.fi)  
PL 272  
33101 Tampere  
puhelin 03 311 611

Kaikki muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään kodin tiimipalavereissa sekä Kaksi.nolla Oy:n hallinnon kokouksissa. Muistutuksiin ja kanteluihin johtaneet seikat saatetaan välittömästi yhtiön hallituksen jäsenten tietoon, jonka jälkeen niihin johtaneet tapahtumat analysoidaan sekä tehdään korjaavat toimenpiteet.

Tavoiteaika käsittelylle Kaksi.nolla Oy:ssa on 1 viikko.

Kaksi.nolla Oy:ssa on käytössä lisäksi ilmoittajansuojelulakiin ja Euroopan unionin ilmoittajansuojeludirektiiviin perustuva anonyymi ilmoituskanava, jonka kautta on mahdollista tuoda esiin epäily mahdollisesta väärinkäytöksestä tai toimintaperiaatteiden rikkomisesta. Ilmoituksen pääsee tekemään verkkosivujen kautta osoitteessa <https://kontukoti.fi/firstwhistle/>

### 5.5.1 Potilasasiavastaava

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.

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)

### 5.5.2 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)

### 5.5.3 Kuluttajaneuvonta

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)

## 5.6 Henkilöstö

### 5.6.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja rekrytointi

Kodissa työskentelee 3 lähihoitajaa ja 1 sairaanhoitaja. Heidän työpanoksestaan 0,2 henkilötyövuotta kohdistuu välilliseen työhön. Kodissa on palveluvastaava, joka vastaa kodin käytännön asioista. Palveluvastaava on paikalla maanantaisin, keskiviikkoisin, torstaisin ja perjantaisin. Lisäksi tapahtuma- ja elämänilo-ohjaajana on kodissa keskiviikkoisin.

Työntekijämäärät vuoroissa:

Aamuvuoro 2

Iltavuoro 1

Kodinjohtajaa työssä tukee talous- ja liiketoimintajohtaja Teo-Ilmari Tuovinen, hallituksen puheenjohtaja Rajkumar Sabanadesan, laatujohtaja Minna Hietanen sekä hallintojohtaja Tiina Siikaluoma.

Ateriat toimitetaan talon alakerrassa sijaitsevasta omasta Konnun keittiön lounasravintolasta, jossa työskentelee 2–3 henkilöä, joiden työstä noin 0,4 henkilön työpanos kohdistuu Kontu Hopeakallioon.

Siistiminen on ulkoistettu HH-kiinteistöpalvelut Oy:lle ja niiden määrä on 0,2 henkilötyövuotta. Kiinteistöpalveluista huolehtii Alltime.

Henkilöstö sitoutuu Konnun toimintaperiaatteisiin ja toimintatapoihin sekä ovat halukkaita aktiivisesti kehittämään avointa ja sallivaa asuinyhteisöä. Yritys on Hyvinvointiala HALI ry jäsen ja noudattaa yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimusta.

Henkilökunnan kelpoisuus vastaa terveydenhuollon ja sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetuissa laissa määritellyjä kelpoisuusvaatimuksia. Henkilöstön täydennyskoulutusta ohjaavat omavalvonnan vastuualueet, jotka ovat valikoituneet strategisten osaamistarpeiden, henkilöstön tarpeiden ja toiveiden mukaan.

Sijaisia käytetään vakinaisen henkilöstön poissaolojen sijaistamiseen (lomat, sairauspoissaolot, koulutukset jne.). Ryhmäkoti on pieni, henkilöstövaihtuvuus on vähäistä ja sijaisen tarve lomaaikojen ulkopuolella satunnaista, joten haasteena voi olla saada suhteellisen vähäiseen tarpeeseen tuttuja sijaisia. Hyödynnämme yhteistyötä muiden toimipisteidemme kanssa, jotta talon käytännöt hyvin tuntevaa sijaistyövoimaa olisi saatavilla omasta väestämme.

Pyrimme olemaan hyvä ja luotettava työnantaja henkilöstöllemme. Teemme henkilöstösuunnittelua pidemmällä aikavälillä ja hyödynnämme eri toimipisteidemme yhteistyötä työn tarjoamisessa erilaisiin tarpeisiin.

## **Rekrytointi**

Henkilöstösuunnittelulla arvioimme ja suunnittelemme kodin henkilöstötarpeita niin lyhyellä kuin pitkällä aikavälillä. Suunnittelulla varmistamme, että meillä oikea määrä oikeanlaista osaamista eri tehtävissä.

Edellytämme saman arvopohjan jakamista ja vuorovaikutuksellisia taitoja hoiva- sekä läheisyhteistyössä. Kykenemme lisäämään tarvittavia taitoja koulutusten ja perehdyttämisen kautta, mutta asenteeseen vaikuttaminen on aina hankalampaa. Siksi korostamme ”hyvän tyytin” merkitystä rekrytoinneissamme.

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 varmistetaan ammattipätevyys Valviran Terhikki- ja Suosikki-rekistereistä.

Työterveyshoitaja varmistaa työsuhteen alussa niiden työntekijän terveydentilan ja elintarvikehygienian osaamisen haastattelulla, jotka käsittelevät kodissa helposti pilaantuvia elintarvikkeita (Tartuntatautilaki- ja asetus). Työntekijä esittää todistuksen esihenkilölle. Esihenkilö vie tiedon HR-järjestelmään.

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. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 28 § velvoittaa työnantajaa tarkastamaan rikosrekisteriotteen, kun kyseessä on vähintään 3 kuukauden työ- tai virkasuhde yhden kalenterivuoden aikana.

### **Perehdytys**

Omaavalvontasuunnitelma 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 Hopeakallioon. 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. Lääkehoidon perehdytykseen on oma suunnitelmansa ja siitä vastaa kodin sairaanhoitaja.

### **Täydennyskoulutus**

Täydennyskoulutusta ohjaa henkilöstön kehittämissuunnitelma, laatuvaatimukset ja omaavalvonnin 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. Tiimipalavereissa mm. vastaava sairaanhoitaja, laatuvaastaava ja hygieniavastaava jakavat osaamistaan. Laajennetuissa ohjausryhmissä, joihin jokainen kontulainen voi osallistua, on aina koulutuksellinen tema. Poikkeamia ja onnistumisia sekä kokeilu- ja kehittämistoimintaa hyödynnetään myös oppimisessa. Hopeakallion henkilöstö on koulutettu kinestetiikan osaajiksi.

### **Tavoitekeskustelut**

Henkilökunnan kanssa käydään säännölliset tavoitekeskustelut 4 kk:n välein. Tavoitekeskusteluissa kiinnitetään huomiota asioihin, joita halutaan kehitettävän ja vietävän eteenpäin, niin Kontukotien tasolla, kuin kunkin omassa toiminnassa. Keskusteluissa keskitytään palvelun laadullisiin tekijöihin ja niiden toteutumiseen.

### **Työntekijäkokemus**

Henkilöstöpalautetta kerätään vuosittain ja sen pohjalta tehdään kodin kehittämissuunnitelma.

#### **5.6.2 Opiskelijat**

Kodissa voi olla opiskelijoita työharjoittelussa eri oppilaitoksista esimerkiksi lähihoitaja- tai hoiva-avustaja opiskelijat. Harjoittelujaksot ja työssäoppiminen sovitaan erikseen oppilaitoksen kanssa. Opiskelijoille sovitaan käytännön ohjaajat työharjoittelun ajaksi, jotka perehdyttävät ja ohjaavat opiskelijaa harjoittelujakson tavoitteiden mukaisesti. Yhteistyötä tehdään ohjaavan opettajan kanssa.

#### **5.6.3 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta**

Kodinjohtaja ja palveluvastaava vastaavat siitä, että kodissa on riittävästi henkilökuntaa paikalla jokaisessa työvuorossa ja että toimintamme noudattaa lainsäädäntöä sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen kanssa tehtyä sopimusta. Kodinjohtaja varmistaa henkilöstön riittävyyden myös poikkeustilanteissa ja hankkii lisäresursseja.

Työvuorosuunnittelua tehdään huomioiden riittävä henkilöstö suhteessa asukasmäärään. Toteutuneet tunnit välittömän ja välillisen työn osalta raportoidaan Konnun hallinnolle viikoittain.

### **5.7 Monialainen yhteistyö ja palveluiden koordinointi**

Yhteistyötä tehdään eri sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden kanssa. Tieto siirtyy sähköisesti asiakastietojärjestelmien kautta. Lisäksi yhteydenpitoa tapahtuu puhelimitse ja sähköpostitse. Jos asukas tarvitsee kodin ulkopuolista terveyden- tai sairaanhoitoa esimerkiksi hammashoitoa, avustamme asukasta ajan varaamisessa ja palveluihin pääsemässä. Asukkaan joutuessa sairaalahoitoon, pidämme yhteyttä sairaalaan aktiivisesti. Asukkaan selviytyminen ilman yöaikaista ohjaajan läsnäoloa täytyy varmistaa ennen sairaalasta kotiutumista huolellisesti, joten aktiivinen yhteydenpito on tärkeää. Asukkaan palvelutarpeen muuttuessa olemme yhteydessä Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakasohjaukseen.

Esimerkiksi asukkaan raha-asioiden hoidossa yhteistyötä tehdään välitystilin sekä edunvalvojen kanssa. Asukkaita avustetaan tarpeen mukaan päivittäiseen arkeen liittyvien palveluiden hankinnassa. Teemme yhteistyötä muiden Konnun yksiköiden kanssa esimerkiksi järjestämällä

yhteisiä tapahtumia. Ravitsemukseen liittyvissä asioissa teemme yhteistyötä Kontu keittiöiden kanssa.

Omaohjaaja huolehtii asukkaan mahdollisista kodin ulkopuolella tapahtuvista terveydenhuollon käynneistä yhdessä asukkaan ja läheisen kanssa sopien. Tilaa kuljetukset ja varaa saattajan, huolehtii tiedonkulusta asiaan liittyen.

## 5.8 Toimitilat ja välineet

### 5.8.1 Tilojen kuvaus

Asuntoja on 14. Asukkailla on käytössään oma yksiö, jossa heillä on lisäksi oma kylpyhuone, sekä yksi kaksio yhteisellä kylpyhuoneella. Ryhmäkodin tiloissa on lisäksi sauna, yhteinen ruokailutila ja olohuone, jakelukeittiö, kodinhoitohuone, sekä tilava, osin katettu terassi. Kiinteistön aulassa sijaitsee lisäksi Kontukeittiön lounasravintola, jossa asukkaiden on mahdollista käydä syömässä ja seurustelemassa, sekä piha-alue. Kiinteistössä on lisäksi kuntosali sekä kampaaja. Ryhmäkodin tilat on tarkoitettu asukkaiden sekä heidän vieraidensa käytettäväksi.

Kannustamme asukkaita ja läheisiä sisustamaan huoneen omilla huonekaluilla omannäköiseksi. Asukashuonetta ei käytetä muuhun tarkoitukseen asukkaan poissaolon (esim. sairaalajakson) aikana.

### 5.8.2 Tilojen tarkastukset

Turvallisuuskävelyt järjestetään kodissa tarpeen mukaan, kuitenkin vähintään 3kk välein. Kodin turvallisuusvastaava vastaa turvallisuuskävelyjen toteuttamisesta. Arjessa havainnoidaan jatkuvasti tilojen kuntoa ja tarpeen mukaan tehdään huoltoilmoitus. Kiinteistöhuolto huolehtii paloturvallisuuteen liittyvien laitteiden kuten sprinklerien säännöllisesti huollosta.

#### Viranomaisten tarkastukset

Elintarviketoimialan tarkastuskäynti 24.5.2024

Palotarkastus 16.6.2025

Poistumisturvallisuusselvitys 1.8.2025

## 5.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

### 5.9.1 Teknologiset ratkaisut

Kontu Hopeakallio hälytysjärjestelmä on toteutettu AddSecure Smart Care Oy:n turvapuhelimella ja turvarannekkeella. Asukkaat saavat hälytettyä apua turvaranneketta painamalla ohjaajilta klo 7–22 välisenä aikana. Tällöin hälytykset ohjautuvat ohjaajien puhelimeen, josta he saavat tarvittaessa puheyhteyden asukkaaseen.

Yöaikaan hälytykset ohjataan AddSecuren turvapuhelinhälytyskeskukseen (klo 22:00 – 07:00). Turvahälytykset suodatetaan turvapuhelinhälytyskeskuksen toimesta. Hälytyskeskus tekee arvion hälytyksen kiireellisyydestä ja lähettää paikalle tarvittaessa apua. Mikäli kohteesta tuleva turvahälytys on luonteeltaan epäselvä (esim. asukkaan ääni ei kuulu tai kuuluu liian huonosti tilannekuvan muodostamiseksi), hälytyskeskuspäivystäjä pyrkii tavoittelemaan asukasta suoraan puhelimitse, jos asukkaalla on oma puhelin käytössä. Mikäli asiakkaan tilanne jää edelleen epäselväksi, hälytyksestä muodostuu auttamistehtävä asukkaan tilanteen ja turvallisuuden varmistamiseksi. Lisäksi klo 21–22 ja 7–8 välisenä aikana turvapuhelinhälytykset ohjautuvat yöpartiolle, mikäli ryhmäkodin ohjaaja ei pysty vastaamaan hälytyksiin riittävän nopeasti.

Myös ohjaajilla on käytössään turvaranneke, josta hälytys ohjautuu AddSecurelle. Ranneketta voi käyttää esimerkiksi nostoavun saamiseksi iltavuoroissa yksin työskennellessä. AddSecure Smart Care Oy päivystää klo 21:00 – 08:00 välisenä ajankohtana, vuoden jokaisena päivänä. Hälytyksen saavuttua AddSecure Smart Care Oy:n hälytyskeskuspäivystäjä hälyttää paikalle tarvittavan avun.

Hopeakalliossa on automaattinen sammutusjärjestelmä (sprinklaus) ja yksikössä lisäksi sammutusvälineet.

### 5.9.2 Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavat

Hälytyslaitteiden toimintaa havainnoidaan päivittäin. Ohjaajat muistuttavat asukkaita käyttämään turvaranneketta ranteessa, jotta asukas kykenee tekemään hälytyksen helposti tarpeen vaatiessa. Turvarannekkeiden toiminta testataan säännöllisesti kerran kuukaudessa tai jos herää epäilyksen laitteen toimimattomuudesta tai asukkailta tulevissa hälytysmäärissä tapahtuu muutosta. Työntekijät huolehtivat, että puhelimesta on riittävästi virtaa, jotta hälytykset tulevat perille.

Palveluvastaava huolehtii, että säännölliset toimintavarmuuden testaukset ovat tehty ja on yhteydessä turvapuhelinpalveluiden tuottajaan esimerkiksi asukastietojen päivittämiseen liittyen.

### 5.9.3 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Kodin laitteiden huollot toteutetaan vuosittain, jonka lisäksi mahdollisista huolto- tai korjaustarpeista raportoidaan tarpeen ilmetessä. Asukkaiden tarpeiden mukaisesti apuvälineet lainataan, noudetaan ja palautetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen apuvälinelainaamon kautta. Kodin henkilöstö järjestää tarvittavat laitteet asukkaalle ja ohjeistaa niiden käytössä. Apuvälineitä kuljetetaan joko omana toimintana tai läheisten avun turvin.

Haittavaikutusilmoitus tulee tehdä lääkinnällisten laitteiden haittavaikutuksista. Lääkinnällinen laite on esimerkiksi hoivasänky. Teemme yhteistyötä Healthcare Lab Oy:n kanssa, joka huolehtii laitehuolloista ja tarpeen mukaan vaaratilanneilmoituksien tekemisen Fimealle.

Lääkinnällisten laitteiden vaaratilanteista ilmoittaminen tapahtuu joko organisaation käytössä olevan Fimean sähköisen rajapinnan kautta tai täyttämällä ja toimittamalla alla olevan PDF-lomakkeen osoitteeseen [laitevaarat@fimea.fi](mailto:laitevaarat@fimea.fi). Ilmoituksen voi toimittaa myös faksilla 029 522 3002 tai postitse.

Vaaratilanneilmoitus lähetetään osoitteeseen:

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus (Fimea)

Lääkinnälliset laitteet

Mannerheimintie 166

PL 55

00034 Helsinki

Kiireellisissä tapauksissa ilmoituksen voi tehdä ensin puhelimitse 029 522 3341, mutta ilmoitus tulee tehdä viipymättä myös kirjallisena.

PDF-lomake:

[https://fimea.fi/documents/147152901/159465842/Laak\\_lait\\_vaaratilanneilmoitus\\_WS.pdf/9eb5e53f-8e08-da00-80eb-ba7c9cbf8982/Laak\\_lait\\_vaaratilanneilmoitus\\_WS.pdf?t=1718864016012](https://fimea.fi/documents/147152901/159465842/Laak_lait_vaaratilanneilmoitus_WS.pdf/9eb5e53f-8e08-da00-80eb-ba7c9cbf8982/Laak_lait_vaaratilanneilmoitus_WS.pdf?t=1718864016012)

Lisätietoa osoitteesta: [https://fimea.fi/laakinnalliset\\_laitteet/vaatumukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen](https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/vaatumukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen)

### 5.9.4 Laiterekisteri

Kodissa on käytössä sähköinen laiterekisteri Spotilla. Healthcare Lab Oy huolehtii laiterekisterin päivittämisestä.

### 5.9.5 Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista vastaava

Eeva Kukkonen

p. 050 450 6600

[eeva.kukkonen@kontukoti.fi](mailto:eeva.kukkonen@kontukoti.fi)

## 5.10 Lääkehoitosuunnitelma

### 5.10.1 Lääkehoitosuunnitelman laadinta ja päivitys

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarpeen mukaan. Lääkehoitosuunnitelman pohjalta on sovittu päivittäiset käytännöt lääkehoidon toteuttamisessa ja hyvien käytäntöjen toteutumista arvioidaan tiimipalavereista. Kontukotien välillä tehdään yhteistyötä ja sisäisiä auditointeja lääkehoitoon liittyen. Lääkehoitosuunnitelmasta, laadinnasta ja sen toteutumisesta vastaa kodin sairaanhoitaja yhdessä henkilökunnan kanssa. Lääkäri vahvistaa lääkehoitosuunnitelman.

### 5.10.2 Lääkepoikkeamat

Kaikista lääkehoitoon liittyvistä poikkeamista tehdään poikkeamailmoitus, jotka käsitellään tiimipalavereissa, joissa myös suunnitellaan toimenpiteet vastaavien tilanteiden ehkäisemiseksi jatkossa. Käytäntöjä muutetaan ja kehitetään aina tarvittaessa. Poikkeamista lähetetään kooste Pirkanmaan hyvinvointialueelle neljä kertaa vuodessa. Asukasta ja läheisiä informoidaan heitä koskevista vaaratapahtumista. Vakavan lääkepoikkeaman sattuessa esimerkiksi asukas saanut väärät lääkkeet, otetaan välittömästi yhteys lääkäriin ja saadaan toimintaohjeet. Läheisiä informoidaan ja selvitetään, miten toimimme jatkossa, että vastaavaa ei tapahtuisi. Vakavista poikkeamista ilmoitetaan välittömästi myös Kontukotien hallintoon. Asukkaan lääkehoitoon liittyen poikkeama voi olla esim. että asukas ei ole ottanut lääkettä, lääke on jäänyt antamatta, lääkkeiden tarkastuksessa on huomattu jakovirhe.

### 5.10.3 Asukkaan lääkehoito

Lääkehoito ja sen seuranta huomioidaan asukkaalle laadittavassa hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Asukkaiden käytössä on lääkkeiden koneellinen annosjakelu. Yhteistyöapteekkina toimii Atalan apteekki. Lääketilaukset tehdään sähköisesti EasyMed järjestelmän kautta. Asukkaiden ajantasainen lääkitys on kirjattu sähköiseen Omni360 potilastietojärjestelmän lääkitysosioon. Työvuorossa tulee olla aina lääkeluvallinen työntekijä. Lääkehoidon perehdytykseen on oma suunnitelma. Kodin lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteutusta.

#### 5.10.4 Lääkehoidosta vastaa

Lääkehoidosta vastaa sairaanhoitaja Oona Saikonmäki.

Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan lääkkeiden haittavaikutuksista Fimealle.

Ilmoituksen voi tehdä sähköisesti osoitteessa: <https://haittavaikutusilmoitus.easiointi.fimea.fi/> tai Fimean haittavaikutusilmoituslomakkeella: [https://fimea.fi/documents/147152901/159465704/16911\\_lomakkeet\\_LL720s.pdf/1a2ce5e0-63f8-4866-949a-797e388fcef/16911\\_lomakkeet\\_LL720s.pdf?t=1690190892933](https://fimea.fi/documents/147152901/159465704/16911_lomakkeet_LL720s.pdf/1a2ce5e0-63f8-4866-949a-797e388fcef/16911_lomakkeet_LL720s.pdf?t=1690190892933)

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

Haittavaikutusilmoituslomakkeen voi myös lähettää turvapostilla [FIMEA.EV@fimea.fi](mailto:FIMEA.EV@fimea.fi)

Lisätietoa: [https://fimea.fi/vaestolle/laakkeiden\\_turvallisuus/haittavaikutusilmoituksen\\_tekeminen](https://fimea.fi/vaestolle/laakkeiden_turvallisuus/haittavaikutusilmoituksen_tekeminen)

## 6 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA TIETOSUOJA

Asukkaita informoidaan henkilötietojen käsittelystä osana palvelu- ja hoitosuunnitelman laadintaprosessia. Asiakastiedot kirjataan Pirkanmaan hyvinvointialueen sähköiseen potilastietojärjestelmään Omni360. Lisäksi asiakkaiden tietoja kirjataan RAI-tietokantaan. 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.

Poistuneen asiakkaan arkistoitavat asiakirjat lähetetään Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasarkistoon yksityisten palveluntuottajien asiakas- ja potilasasiakirjojen arkistointi- ja luovutusohjeen mukaisesti. Ohjeistus löytyy Konnun intrasta.

Sähköiset asiakastiedot säilytetään Omni360-asiakastietojärjestelmässä, johon jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen käyttäjätunnus ja salasana. Paperiset asiakirjat säilytetään lukitussa tilassa ja lukitussa kaapissa, johon pääsee avaimella.

## 6.1 Tietojärjestelmät

Konnulla on käytössä yhteinen intra, jota käytetään ajankohtaisten asioiden viestintään koko henkilöstölle. Intraan on koottu omaa työtä ohjaavat perustiedot, ja asukastyön laatua tukevat yhteiset toimintatavat. Lisäksi kodilla on oma intra, johon on koottu kodin toimintaan liittyviä asioita kuten poikkeamalomakkeet ja palaverimuistiot. Tiedonkulkua tapahtuu intran, teamsin sekä sähköpostin välityksellä. Asiakastietojärjestelmänä kodissa on käytössä Omni360. Tietojärjestelmä tai tietoverkkopoikkeamista ollaan yhteydessä kodin it-tukeen tai Pirhan Omni tukeen.

## 6.2 Kirjaaminen

Käytössä on Omni360 potilastietojärjestelmä. Kirjaamiseen tulee olla asiakaslähtöistä ja ajantasaista. Kirjaaminen tapahtuu rakenteisesti ja kirjatessa huomioidaan hoitosuunnitelmaan asetetut tavoitteet. Alkuvuodesta 2026 on suunnitelmissa ottaa käyttöön asiakastiedon kirjaamisjärjestelmä DomaCare, joka toimii potilastiedon kirjaamisjärjestelmä Omni360 rinnalla. Työntekijät osallistuvat kirjaamiskoulutuksiin. Kirjauksia seurataan säännöllisesti.

## 6.3 Tietoturvakoulutus

Kaikki Kontu Hopeakallion 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 vakituinen työntekijä suorittaa verkossa tietoturvakurssin sekä siihen liittyvän testin. Muuta täydennyskoulutusta hankitaan tarvittaessa. Työntekijöillä on käytössään henkilökohtaiset käyttäjätunnukset tietokoneelle sekä asiakastietojärjestelmään kirjautumiseen. Työntekijöiden tulee myös hankkia itselleen toimikortti. Perehdytyksessä ohjataan tunnistamaan tietojärjestelmiin ja tietoverkkoihin mahdollisesti kohdistuvia häiriöitä ja käydään läpi toimintaohjeet.

## 6.4 Rekisterinpitäjä

Kontukodin tietosuojaselosteet ovat nähtävissä Konnun intrassa kohdassa tietosuoja sekä osoitteessa: <https://kontukoti.fi/tietosuojaseloste>

## 6.5 Tietosuojapoikkeamat

Tietosuojapoikkeamista tulee tehdä poikkeamailmoitus sekä ilmoitus Konnun tietosuojavastaavalle, joka ohjeistaa jatkotoimenpiteistä. Konnun intrasta löytyy lisätietoa tietosuojaan liittyen.

Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteyshenkilö tietoturvaloukkausten osalta: Henkilötietojen käsittelijänä Kontukotien tietoturvaloukkauksia koskevat ilmoitukset tulee toimittaa rekisterinpitäjänä toimivan Pirkanmaan hyvinvointialueen tietoturvavastaavalle osoitteeseen tietoturvavastaava@pirha.fi sekä tietosuojavastaavalle osoitteeseen tietosuojavastaava@pirha.fi.

## 6.6 Tietosuojavastaava

Anne Vaalanti

p. 050 478 4806

[tietosuojavastaava@kontukoti.fi](mailto:tietosuojavastaava@kontukoti.fi)

## 7 SÄÄNNÖLLISESTI KERÄTTÄVÄN JA MUUN PALAUTTEEN HUOMIONTI

### 7.1 Jatkuva palaute

Palautetta kerätään säännöllisesti sekä asukkailta että läheisiltä. Asukaspalautteita saadaan esimerkiksi kuukausittaisista yhteisökokouksista, joissa asukkaat ja läheiset pääsevät antamaan palautetta sekä kehittämään Konnun toimintaa. Yhteisökokouksesta tehdään muistio, joka on kaikkien luettavissa ryhmäkodissa. Yhteisökokousmuistiot arkistoidaan kodin intraan.

Läheiset saavat halutessaan olla tiivisti osana kodin arkea, jolloin yhteiskehittämiselle tulee luonnollinen mahdollisuus. Lisäksi Kontukodin verkkosivuilla <https://www.kontukoti.fi/yhteys/> voi antaa nimellistä tai nimetöntä palautetta toiminnastamme. Yhteisökokousten sekä suullisen ja kirjallisen palautteen lisäksi asukkaat, läheiset ja vierailijat voivat jättää palautetta sähköpostilla. Eri palautekanavien kautta saatu palaute käsitellään ja sen pohjalta toimintaa kehitetään yhdessä asukkaiden, läheisten sekä työntekijöiden kanssa ja sovittujen asioiden toteutumista seurataan. Kehittämistyöstä viestitään aktiivisesti niin läheisille kuin myös muille sidosryhmille. Omavalvonnan toteutumisen seuranta toteutetaan neljän kuukauden välein ja on luettavissa Konnun nettisivuilla osoitteessa: [www.kontukoti.fi/omavalvonta](http://www.kontukoti.fi/omavalvonta)

Tavoitteemme ”Kontu on koti, jossa väki viihtyy” saavuttamiseksi pyrimme kehittämään toimintaamme aktiivisella otteella myös saadun palautteen kautta.

## 7.2 Asukas- ja läheiskyselyt

Kontukodit toteuttavat joka toinen vuosi oman asukastyytyväisyyskyselyn, jonka sisältö vastaa joka toinen vuosi toteutettavaa THL:n Kerro palvelustasi -kyselyä. Siitä saadut palautteet ja kehittämisehdotukset käydään läpi henkilöstön kanssa ja sovitaan jatkotoimenpiteistä. Läheiskysely toteutetaan vuosittain.

Edellisen, keväällä 2024 toteutetun THL:n Kerro palvelustasi-kyselyn mukaan vastukset olivat hyvin myönteisiä. Mm. 77 % vastaajista (N=12) oli sitä mieltä, että omat toiveet huomioidaan hoidossa, itselle mieleistä virkistystoimintaa toteutui 78 %:n mielestä ja ulkoilua oli riittävästi 71 %:n mukaan. Ruokaan ja ateriapalveluihin oli tyytyväisiä 86%. 92% koki olonsa turvalliseksi kodissa.

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja

Paikka ja päivämäärä

Allekirjoitus

Elina Vehosalo  
Kodinjohtaja  
Kontu Hopeakallio