



KONTU

OMAVALVONTASUUNNITELMA

KONTU PÄIVÄTOIMINTA

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.....	2
3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN SEKÄ VASTUUNJAKO	2
3.1 Kuvaus omavalvontasuunnitelman laatimisprosessista	2
3.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	3
3.3 Vastuunjako	3
4 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINNAN VASTUUT, RISKIEN TUNNISTAMINEN JA ARVIOIMINEN.....	3
4.1 Riskienhallinnan työnjako	3
4.2 Riskien tunnistaminen ja arvioiminen	4
4.3 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien sekä puutteiden ilmoittaminen ja käsittely	5
4.3.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus.....	5
4.3.2 Riskienhallinnan keinot	6
4.3.3 Häiriötilanteisiin varautuminen ja niistä ilmoittamisen menettelytavat	7
4.4 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	7
4.4.1 Riskien käsitteleminen	7
4.4.2 Korjaavat toimenpiteet ja muutoksista tiedottaminen	8
4.5 Alihankintana tuotetut palvelut.....	8
4.6 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	8
5 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS	9
5.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	9
5.2 Vastuu palvelujen laadusta	10
5.2.1 Johdon vastuu	10

5.2.2 Työntekijöiden vastuut	11
5.3 Asiakkaan asema ja oikeudet	11
5.3.1 Asiakkaaksi tulo.....	11
5.3.2 Henkilökohtainen palvelun toteuttamissuunnitelma	11
5.3.3 Ravitseminen	12
5.3.4 Hygieniäkäytännöt	12
5.3.5 Asiakkaan toimintakykyä ja hyvinvointia tukeva kuntouttava päivätoiminta .	12
5.3.6 Asiakkaan itsehoidossa avustaminen.....	13
5.3.7 Asiakkaan oikeusturva	13
5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu	14
5.4.1 Toimenpiteet epäasiallisen kohtelun varalta.....	14
5.4.2 Työntekijän ilmoitusvelvollisuus	14
5.5 Muistutusten käsittely.....	14
5.5.1 Sosiaaliasiavastaava.....	15
5.5.2 Potilasasiavastaava	16
5.5.3 Kuluttajaneuvonta	16
5.6 Henkilöstö	16
5.6.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja rekrytointi	16
5.6.2 Opiskelijat.....	18
5.6.3 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta....	18
5.7 Monialainen yhteistyö ja palveluiden koordinointi	19
5.8 Toimitilat ja välineet.....	19
5.8.1 Tilojen kuvaus.....	19
5.8.2 Tilojen tarkastukset.....	19
5.9 Lääkehoitosuunnitelma	19
5.9.1 Lääkehoitosuunnitelman laadinta ja päivitys	19
5.9.2 Asiakkaan lääkehoito	20
5.9.3 Lääkehoidosta vastaa	20
6 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA TIETOSUOJA.....	20
6.1 Tietojärjestelmät	21
6.2 Kirjaaminen.....	21
6.3 Tietoturvakoulutus.....	21

6.5 Tietosuojapoikkeamat	22
6.6 Tietosuojavastaava.....	22
7 SÄÄNNÖLLISESTI KERÄTTÄVÄN JA MUUN PALAUTTEEN HUOMIONTI	22
7.1 Jatkuva palaute	22
7.2 Asiakas- ja läheiskyselyt	23

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 Päivätoiminta
Toimintayksikön katuosoite:	Pietilänkatu 5
Postinumero:	33720
Postitoimipaikka:	Tampere
Toimintayksikön vastuuhenkilö:	Eeva Kukkonen
Vastuuhenkilön puhelin:	050 450 6600
Vastuuhenkilön sähköposti:	eeva.kukkonen@kontukoti.fi

1.3 Toimintayksikön palvelut

Palvelut ja asiakasryhmä:	Ikääntyneiden kuntouttava päivätoiminta
Asiakaspaikkamäärä:	16
Hyvinvointialue, jonka alueella palvelua tuotetaan:	Pirkanmaan hyvinvointialue
Rekisteröinti ja ajankohta:	5.12.2025
Palvelu, johon lupa on myönnetty ja ajankohta:	Kontu Päivätoiminta 5.12.2025
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:	Kontukeittiö Hervanta / ateriapalvelut

2 TOIMINTA-AJATUS, TOIMINTAPERIAATTEET JA ARVOT

2.1 Toiminta-ajatus

Tavoitteenamme on, että: ”Konnun päivätoiminta on paikka, jossa väki viihtyy ja kuntoutuu”

Toiminta-ajatus: kuntouttava päivätoiminta on kotona asuville ikäihmisille suunnattua, toimintakykyä ja kuntoutumista edistävää, elämänlaatua ja mielekkyyttä sekä merkityksellisyyden kokemuksia lisäävää ryhmätoimintaa.

2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Elämä

Kontu on täynnä elämää – omannäköistä, iloineen ja suruineen. Asiakkaillamme 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. Asiakkaat, 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 asiakkaat, 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 asiakkaiden tarve edellyttää. Omavalvonta on valvonnan tärkein muoto. Omavalvontasuunnitelman laatiminen lähtee asiakastyöstä. Omavalvontasuunnitelman laatimiseen osallistuvat koko päivätoiminnan henkilökunta sekä laatujohtaja.

3.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

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

Omavalvonnan seuranta toteutetaan päivätoiminnan arjessa päivittäin. Omavalvontaan liittyviä asioita käsitellään tiimipalavereissa henkilöstön kanssa. Mahdollisista päivätoiminnan toiminnassa tapahtuvista muutoksista tiedotetaan asiakkaille ja heidän läheisilleen keskustellen ja tarvittaessa lähetettävissä tiedotteissa. Omavalvontasuunnitelman seuranta ja toteutusta tarkastetaan vähintään 4 kuukauden välein tai jos toiminnassa tapahtuu muutoksia. Päivitetyt omavalvontasuunnitelmat ovat nähtävillä päivätoiminnan tiloissa 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 päivätoiminnassa työskentelevä vastaa omavalvonnan seurannasta toimimalla suunnitelman mukaisesti, kokonaisvastuu toiminnan johtamisesta ja valvonnasta on vastuuhenkilöillä.

3.3 Vastuunjako

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö:

Yksikönjohtaja Eeva Kukkonen

Puh. 050 450 6600

Sähköposti: eeva.kukkonen@kontukoti.fi

4 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINNAN VASTUUT, RISKIEN TUNNISTAMINEN JA ARVIOIMINEN

4.1 Riskienhallinnan työnjako

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

Vastuualueet:

Lääkevastaava: Oona Saikanmäki

Turvallisuusvastaava: Sari Törmä

Hygieniavastaava: Sari Törmä

Kirjaamisvastaava: Jessica von Schulman

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, yksikön 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.

Keskustelut henkilöstön, asiakkaiden 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.

Toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä hyödynnetään säännöllisesti tehtäviä selvityksiä sekä käytössä olevaa poikkeamajärjestelmää. Yhteisön jäsenet tuovat esiin havaitsemiaan epäkohtia Konnun poikkeamajärjestelmän kautta. Poikkeamat käsitellään tiimipalaverissa 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 päivätoiminnan arjesta. Konnun intrassa on ohjeistus poikkeamalomakkeen täyttämisestä.

Toiminnan vastuuhenkilöllä 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 myös palo- ja pelastussuunnitelmassa, turvallisuus selvityksessä sekä lääkehoitosuunnitelmassa. Suunnitelmamme ovat valvovien viranomaisten hyväksymiä. Työntekijöiden toiminnan turvallisuuden varmistamiseksi teemme säännöllisesti työsuojelulain edellyttämää riskienarviointia.

Mahdollisia riskitilanteita:

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

Avaintenhallinta: Työntekijän unohtaa avaimet. Vara-avaimelle sovittu paikka, josta se on saatavissa arkipäivisin.

Asiakkaan katoaminen: Päivätoiminnan tilat sijaitsevat ulko-ovien välittömässä läheisyydessä, joten siirtymävaiheissa esim. ruokailemaan tai kuntosalille ohjaajien tulee olla tarkkana, että kaikki asiakkaat pysyvät ryhmän mukana.

Asiakastapaturma: Esimerkiksi asiakkaan kaatuminen ja mahdolliset siihen liittyvät jatkotoimet voivat viedä aikaa, minkä vuoksi toimintaan voi tulla taukoa. Päivätoiminnassa kaksi ohjaajaa, joista toinen huolehtii asiakkaasta, jolle tapaturma tapahtui ja toinen muusta ryhmästä.

Perehdytyksen puutteellisuus: Nimetään perehdytykseen vastuuhenkilö, joka huolehtii, että perehdytyslomakkeen sisältämät asiat tulee käytyä läpi ja kuitattua. Perehdyttävällä 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, teams, sähköposti, tiimipalaverimuistiot sekä kalenteri. Perehdytetään työntekijät kirjaamiseen.

Tiloihin ja tarvikkeisiin liittyvät riskit: Huolehditaan yleisestä siisteydestä ja esteettömyydestä.

Asiakkaan kotiin unohtuneet lääkkeet: Yhteys asiakkaan kotihoitoon / läheiseen.

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 yksikönjohtajaan.

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 asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle 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 asiakasta tönitään, lyödään tai uhkailaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tahi palvelussa, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa ja hoidossa on vakavia puutteita. Ilmoitus tehdään asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta, ei henkilökuntaan liittyvistä tilanteista. Ilmoituksen tekemisen tulee aina ensi sijassa perustua asiakkaan huolenpitoon liittyviin tarpeisiin.

4.3.2 Riskienhallinnan keinot

Kontu kerää säännöllisesti asiakas- 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 Päivätoiminta toimii yhteistyössä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja muiden turvallisuuteen liittyvien toimijoiden kanssa. Toimintakiinteistöön on laadittu pelastussuunnitelma sekä Kontu päivätoimintaan 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. Turvallisuuskävelyt järjestetään kolmen kuukauden välein ja tarvittaessa useammin esimerkiksi uusien työntekijöiden perehdytyksen yhteydessä.

4.3.3 Häiriötilanteisiin varautuminen ja niistä ilmoittamisen menettelytavat

Laajoja ja merkittäviä häiriötilanteita ovat tilanteet, joissa toiminta uhkaa keskeytyä/ keskeytyy äkillisesti ja suunnittelemattomasti ja/ tai jolla on laajoja vaikutuksia yksikön palvelutuotantoon ja asiakkaisiin tai henkilöstöön tai yksikössä tapahtuu vakava vaaratapahtuma, joka johtaa tarkempaan tutkintaan.

Tilanteita ovat esimerkiksi: tulipalot, sähkökatkot tai laajat vesivahingot, vakavat asiakkaaseen tai henkilöstöön kohdistuneet väkivalta tai niiden uhkatilanteet, laajat tai kriittiset häiriöt tietojärjestelmissä, laajat tai äkilliset henkilöstöpoistumat yksikössä (esim. sairastuminen epidemian vuoksi, muut vakavat vaaratapahtumat. Laaja häiriötilanne ei ole esimerkiksi lyhyt sähkökatkos, joka ei vaikuta asiakkaiden terveyteen tai turvallisuuteen.

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 (virka-aikana). Lisäksi palveluntuottajan on ilmoitettava häiriötilanteesta koordinoivalle ostopalvelupäällikölle, ostopalvelupäällikölle ja toimialuejohtajalle sähköpostilla ja puhelimitse. Koordinoiva ostopalvelupäällikkö Anna Mustonen, anna.mustonen@pirha.fi, p. 040 6397834 Ostopalvelupäällikkö Heli Suuronen, heli.suuronen@pirha.fi, p. 041 7309372 Toimialuejohtaja Mari Ollinpoika, mari.ollinpoika@pirha.fi, p. 040 6792515

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 toiminnan vastuhenkilölle ja laatujohtajalle. Poikkeamalomakkeet käsitellään Konnun ohjeistuksen mukaisesti viikoittain. 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. Tiedot poikkeamista raportoidaan myös 3 kuukauden välein Pirkanmaan hyvinvointialueelle.

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

Ateriapalvelut ja kahvitarjoilut tuottaa Kontukeittiö Hervanta. Keräämme aterioihin liittyviä palautteita ja käymme ne läpi yhdessä palveluntuottajan kanssa tarpeen mukaan.

4.6 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta on toimintaa, jolla varmistetaan toimintakyky kodissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta päivätoiminnassa vastaa kodinjohtaja hallinnon tuella. 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

Asiakkaan tarpeet kartoitetaan ja jokaiselle asiakkaalle laaditaan tarpeiden mukaisesti henkilökohtainen palvelun toteuttamissuunnitelma. Henkilökunta tuntee asiakkaan suunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti. Palvelujen toteuttamisessa huomioidaan Konnun laatulupaukset. Laatuteemoja ovat: Asiakas, läheiset, yhteisöllisyys, kohtaamiset, ravitsemus, turvallisuus sekä siisti ja viihtyisä toimintaympäristö.

Asiakas on toiminnan keskiössä, päivää eletään yhdessä, henkilökunta avustaa asiakasta niissä asioissa, joihin asiakas tarvitsee apua. Ryhmätoiminta vastaa asiakkaiden tarpeita ja toiveita. Asiakkaan omia voimavaroja tuetaan.

Yhteisöllisyys luodaan siten, että toimimme yhdessä kaikkien asiakkaiden parhaaksi. Yhteisöllisyyttä tuetaan yhteisin toimintatavoin, esimerkiksi ruokailemalla yhdessä. Asiakkailta kysellään säännöllisestä toiveista toimintaan liittyen.

Kohtaamiset ovat hetkiä, joissa asiakas kokee tulevansa huomioiduksi eri tavoin. Kohtaaminen voi olla hetkessä elämistä, kuulumisten vaihtoa, ystävällisyyttä ja toistemme huomioimista.

Ravitsemus on tärkeä osa asiakkaan hyvää vointia ja kokemusta. Yhteiset ruokailut ja hyvä sekä monipuolinen ruoka Kontukeittiö Hervannan ravintolassa on tärkeä osa päivätoimintapäivää. Asiakkaiden ravitsemuksen tilaa seurataan, huomioidaan ruokahalu tai sen muuttuminen, avustetaan ruokailussa tarvittaessa.

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

Siisti ja viihtyisä ympäristö tarkoittaa, että tilat näyttävät kutsuvilta ja tilat pidetään siisteinä. Viihtyisyyttä voidaan lisätä kauniisti kattamalla, huomioimalla juhlat ja pitämällä yllä hyvää yleistä tunnelmaa.

Palvelun laatua seurataan esimerkiksi kirjauksia palvelun toteuttamissuunnitelmaa seuraamalla. Lisäksi laatua seurataan säännöllisesti tehtävillä asiakas- ja henkilöstökyselyillä sekä riskienhallintaan liittyvillä arvioinneilla. Laadun seurantaan kuuluu myös poikkeama- ja palautelomakkeille tulleiden ilmoitusten käsittely. Konnussa tehdään myös sisäisiä auditointeja esimerkiksi tiloihin – ja lääkehoitoon liittyen.

Päivätoiminnan vastuhenkilö seuraa palvelun laatua ja palvelun toteuttamissuunnitelmien toteutumista. Päivittäinen johtaminen on suunniteltua ja mahdollisiin toimintatavoissa oleviin poikkeamiin puututaan tarvittaessa.

SOPIMUKSEN MUKAISUUS

Toiminnan vastuuhenkilö käy henkilökunnan kanssa läpi sopimuksessa mainitut vaatimukset.

Hyvät käytännöt:

- Päivittäinen työnjako on selkeää
- Ryhmien ohjaaminen ja kirjaaminen jaetaan ohjaajien kesken
- Ohjaajat ruokailevat asiakkaiden kanssa
- Päivän sisältö ja päivittäinen toiminnan laatu
- Henkilöstön vaihtuvuus on vähäistä
- Asiakkaiden henkilökohtaisten palvelun toteuttamissuunnitelmien läpikäyminen on osa uusien asiakkaiden ja työntekijöiden perehdytystä

Sopimuksessa on määritelty seuraaville asioille vaatimukset:

- Henkilöstö
- Osaaminen
- Toiminnan kehittäminen
- Läheltä piti-tilanteiden ja tapahtui asiakkaalle- tilanteiden raportointi
- Asiakastietojärjestelmä ja dokumentointi
- Asiakaspalautteet, asiakastyytyväisyys- ja henkilöstön hyvinvointikyselyt
- Palvelun sisällön vaatimukset
- Ateriat
- Tilat, siivous
- Turvallisuus ja ympäristö
- Vaatimusten toteutumista seurataan päivittäisessä toiminnassa ja puututaan tarvittaessa.

5.2 Vastuu palvelujen laadusta

5.2.1 Johdon vastuu

Yksikönjohtajalla on kokonaisvastuu toiminnasta ja sen kehittämisestä. Yksikönjohtaja varmistaa, että toiminta on lainmukaista, turvallista ja asiakaslähtöistä sekä täyttää edellytetyt vaatimukset. Johdon vastuulla on huolehtia, että yksikössä on riittävästi ammattitaitoista henkilökuntaa, perehdytys on toteutettu suunnitelman mukaisesti. Seurata että, esimerkiksi omavalvontasuunnitelma, palvelun toteuttamissuunnitelmat sekä muut toimintaan liittyvät suunnitelmat ovat ajantasaisia ja asiakas saa hänelle myönnetyt palvelut. Tehtävänä on myös varmistaa, että laatulupaukset toteutuvat käytännössä. Yksikönjohtaja tekee yhteistyötä Pirkanmaan hyvinvointialueen kanssa ja vastaa, että toiminta on sopimusten mukaista.

5.2.2 Työntekijöiden vastuut

Työntekijöiden vastuulla on suunnitelmien mukaisten palveluiden toteuttaminen sovitun mukaisesti. 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: Oona Saikanmäki

Turvallisuusvastaava: Sari Törmä

Hygieniavastaava: Sari Törmä

Kirjaamisvastaava: Jessica von Schulman

5.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan asema ja oikeudet perustuvat lakiin, joka korostaa asiakaslähtöisyyttä ja hyvää kohtelua sosiaali- ja terveydenhuollossa.

5.3.1 Asiakkaaksi tulo

Asiakkaille myönnetään kuntouttava päivätoiminta Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakasohjauksen päätöksellä. Kuntouttava päivätoiminta myönnetään tarveharkintaisena, kerran viikossa tapahtuvana, määräaikaisena ja tarpeen mukaan uusiutuvana jaksoneuvonnan kautta, josta asiakas ohjataan tarpeen mukaan asiakasohjaukseen tarkempaan palvelutarpeen arviointiin. Kuntouttavan päivätoiminnan myöntämisen perusteet ovat luettavissa Pirkanmaan hyvinvointialueen nettisivuilta osoitteesta: <https://www.pirha.fi/palvelut/ikaantyneiden-palvelut/kotona-asumista-tukevat-palvelut>

Asiakkaat ovat pääsääntöisesti monisairaita säännöllisen tuen tarpeessa olevia iäkkäitä ihmisiä. Toimintakyky voi olla rajoittunut fyysisesti tai asiakkaalla voi olla muistisairaus. Avun tarve on yksilöllinen.

Lisätietoa palveluihin hakeutumisesta saa Pirkanmaan hyvinvointialueen palveluneuvonnan kautta, josta asiakas ohjataan tarpeen mukaan asiakasohjaukseen tarkempaan palvelutarpeen arviointiin. Kuntouttavan päivätoiminnan myöntämisen perusteet ovat luettavissa Pirkanmaan hyvinvointialueen nettisivuilta osoitteesta: <https://www.pirha.fi/palvelut/ikaantyneiden-palvelut/kotona-asumista-tukevat-palvelut>

5.3.2 Henkilökohtainen palvelun toteuttamissuunnitelma

Jokaiselle asiakkaalle tehdään henkilökohtainen palvelujen toteuttamissuunnitelma asiakasohjaajan laatiman asiakassuunnitelman pohjalta. Toteuttamissuunnitelma on päivätoiminnan ohjaajan, asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa laatima

suunnitelma, joka tehdään asiakkaalle kuntouttavan päivätoiminnan palvelun toteuttamiseksi. Toteuttamissuunnitelmassa kuvataan asiakkaan kuntouttavan päivätoiminnan palvelu sen tavoitteet sekä palvelun toteuttamisen yksityiskohdat. Toteuttamissuunnitelma perustuu asiakassuunnitelmaan ja tavoitteiden tulee perustua RAI-arvioinnin tuloksiin. Toteuttamissuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti ja asiakassuunnitelman muuttuessa, että se vastaa asiakkaan sen hetkisiä tarpeita ja tavoitteita.

Asiakkaan asiakastietoihin kirjataan jokaisen päivätoimintakerran aikana tehdyt havainnot kuten asiakkaan avun ja ohjauksen tarve päivän aikana sekä miten asiakkaan tavoitteet ja toiveet ovat toteutuneet toiminnassa.

5.3.3 Ravitsemus

Päivätoiminnan asiakkaille tarjotaan ravitsemussuosituksen ja toiveiden mukaista maittavaa ja ravitsevaa ruokaa. Lounas valmistetaan Kontukeittiöllä Hervannassa, joka sijaitsee samassa kiinteistössä kuin päivätoiminta. Lounas ja iltapäiväkahvi nautitaan yhdessä Kontukeittiön ravintolassa. Tilanteissa on helppo seurata ruoan maittavuutta ja reagoida mahdollisiin avuntarpeisiin.

Ruokailutilanteiden sosiaalinen ulottuvuus otetaan huomioon ja ruokailuhetket järjestetään kauniisti ja kiireettömästi. Asiakkaiden toiveita ja palautetta kerätään ruokaan liittyen ja palaute välitetään ravintolahenkilökunnalle.

5.3.4 Hygieniakäytännöt

Konnussa on yhteinen hygieniasuunnitelma. Hygieniasuunnitelma perustuu Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniaohteisiin. Hygieniasuunnitelmassa on ohjeet päivittäisiin työkäytäntöihin ja tavanomaisiin sekä erityisiin varotoimenpiteisiin. Perehdytyksen ja koulutuksen avulla käytäntöjä ylläpidetään ja parannetaan. Hygieniavastaava osallistuu hygieniayhdyshenkilöiden kokouksiin ja tuo ajankohtaiset asiat tiimipalaveriin sekä ohjaa ja seuraa toteutumista käytännössä ja puuttuu tarvittaessa.

Konnulla on laadittu yleinen siivoussuunnitelma, jossa on maininnat käytettävistä aineista, siivoussaikatauluista ja toimintaohjeet siivouksen suorittamiseen hygieenisesti. Yksikössä on lisäksi siivousseurantataulukko siivoussaikatauluineen. Päivätoimintatilojen siivouksesta huolehtii päivätoiminnan henkilökunta.

5.3.5 Asiakkaan toimintakykyä ja hyvinvointia tukeva kuntouttava päivätoiminta

Tavoitteenamme on, että päivätoiminnan sisältö on monipuolista, tavoitteellista, kuntouttavaa ja vastaa kunkin ryhmän osallistujien yksilöllisiä toiveita ja tarpeita. Kaikki ryhmät ovat vuorovaikutteisia, mikä mahdollistaa jokaisen asiakkaan kohtaamisen ja osallistumisen aktiivisesti. Tavoitteenamme on luoda kaikille asiakkaille kokonaisvaltaiseen ihmisyhteyteen pohjautuva ja laadultaan hyvä päivätoimintapäivä. Päivät ovat on osallistavia ja elämyksellisiä. Asiakkaita kannustetaan voimavaroiltaan osallistumaan, kokemaan ja tekemään. Tavoitteena on säilyttää arjessa selviytymisen taitoja, tukea hallinnan tunteen ja identiteetin

säilymistä ja lisätä elämän merkityksellisyyttä. Haluamme lisätä yhdessä tekemistä puolesta tekemisen sijaan. Tilat tukevat asiakkaiden keskinäistä sosiaalista kanssakäymistä.

Osallisuutta ja identiteetin säilymistä tuetaan myös kannustamalla asiakkaita tekemään ja jakamaan yksilöllistä osaamistaan. Keskeistä on, että asiakkaat voivat ja haluavat käyttää kaikkea jäljellä olevaa toimintakykyään. Tarjoamalla ennakkoluulottomasti erilaisia toimintamahdollisuuksia luodaan osallisuuteen kannustava ilmapiiri.

Kuntouttavan päivätoiminnan aktiivinen toiminta suunnitellaan asiakkaan RAI-arvioinnista nousseet yksilölliset tarpeet, tavoitteet ja voimavarat huomioiden. Jokaiseen päivätoimintapäivään sisältyy kaksi toimintakykyä edistävää ryhmätoimintaa. Toinen ryhmä on fyysistä toimintakykyä edistävä ja toinen psyykkistä, kognitiivista tai sosiaalista toimintakykyä edistävä.

Päivätoimintaryhmän enimmäiskoko on 16 asiakasta. Ryhmätoimintaa on ennen lounasta ja lounaan jälkeen. Aktiivisen toiminnan kesto on vähintään 2,5 tuntia jokaisena toimintapäivänä. Kuntouttavaa päivätoimintaa toteutetaan arkisin, klo 9-14 välisenä aikana. Asiakkaat ovat pääsääntöisesti monisairaita säännöllisen tuen tarpeessa olevia iäkkäitä ihmisiä. Toimintakyky voi olla rajoittunut fyysisesti tai asiakkaalla voi olla muistisairaus. Avun tarve on yksilöllinen.

Kuljetuksista vastaa Pirkanmaan hyvinvointialue. Kuljetusten organisoinnista vastaa Kontu. Vastaamme asiakkaiden kuljetusten päivittäisestä organisoinnista päivätoimintayksikön ja asiakkaan kodin välillä kuljetuksista vastaavan yrityksen kanssa. Huolehdimme kuljetusten tilaamisesta ja mahdollisista peruutuksista sekä kuljetusaikataulujen ilmoittamisesta asiakkaille. Kuljetuspalvelu toteutetaan lähtökohtaisesti ryhmäkuljetuksena.

5.3.6 Asiakkaan itsehoidossa avustaminen

Asiakas saa henkilökunnalta tarvitsemansa avun päivätoimintapäivän aikana. Asiakkaan vointia seurataan ja tarvittaessa hälytetään apua ja huolehditaan asiakas ensiapupäivystykseen.

5.3.7 Asiakkaan oikeusturva

Asiakkaan oma mielipide palvelun ja hoidon toteuttamisesta on selvitetty ja asiakkaalla on mahdollisuus osallistua häntä koskevaan päätöksentekoon ja tapaamisiin ja hän voi tutustua itsestään kirjattuihin tietoihin. Asiakkaalla on oikeus saada kirjaukset rekisterinpitäjältä (Pirkanmaan hyvinvointialue) haetulla kirjallisella luvalla. Asiakkaan oikeusturvaan liittyvissä asioissa selvitetään, kenen puoleen voidaan kääntyä, jos asiakas ei itse voi osallistua päätöksentekoon. Tieto on kirjattu asiakastietojärjestelmään. Asiakkaan asioita voi hoitaa esimerkiksi läheinen tai yleinen edunvalvoja. Sosiaalihuoltolain 1301/2014, 42§ mukaisesti asiakkaille on nimetty omatyöntekijä, joka on asiakasohjaaja.

Omavalvontasuunnitelmassa ja yksikön 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 asiakasta. Kohtelusta ja sen merkityksestä puhutaan jo työntekijöiden rekryointivaiheessa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu varmistetaan havainnoimalla sovittujen toimintatapojen, arvostavan kohtaamisen ja hyvien käytöstapojen noudattamista sekä puuttumalla havaittuihin epäkohtiin ja/tai huonoon kohteluun huolimatta siitä, kenen toimesta sitä tapahtuisikaan (henkilöstö, läheiset, toiset asiakkaat, 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 Konnun tavoitteiden kanssa. Poikkeamat käsitellään tiimipalaverissa ja tarvittaessa otetaan yhteyttä asiakkaan läheiseen, jonka kanssa tapahtuma ja siihen johtaneet syyt käydään läpi sekä sovitaan korjaavat toimenpiteet samanlaisten tapahtumien ennaltaehkäisemiseksi.

Asiakaskokemuksen selvittämiseksi Konnussa toteutetaan asiakaskyselyt säännöllisesti. Asiakkaita ja läheisiä ohjataan olemaan heti yhteydessä henkilökuntaan, jos jokin asia mietityttää tai he haluavat antaa palautetta. Jos herää huoli asiakkaan soveltumisesta ryhmämuotoiseen toimintaan, olemme yhteydessä asiakkaan asiakasohjaajaan tilanteen selvittämiseksi.

5.4.2 Työntekijän ilmoitusvelvollisuus

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

5.5 Muistutusten käsittely

Asiakkaiden ja läheisten on mahdollisuus tehdä muistutus tai kantelu, mikäli he ovat tyytymättömiä saamaansa palveluun, sen laatuun tai saamaansa kohteluun. Asiakkaita 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 yksikön esihenkilölle. Vastaus annetaan viikon kuluessa.

Valvontalain mukaan palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle kaikista toiminnassa ilmenneistä asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista ja vakavasti turvallisuutta mahdollisesti vaarantaneista tapahtumista tai vaaratilanteista. Palvelunjärjestäjälle muistutus lähetetään osoitteeseen kirjaamo@pirha.fi ja lupa- ja valvontaviraston sähköisen asiointin kautta. Jos muistutuksen tekijä on tyytymätön muistutusvastaukseen, hän voi tehdä AVI:lle kantelun asiassa. Kantelun tekemisestä löytyy lisätietoja osoitteesta avi.fi. Kantelun tekeminen on helpointa sähköisellä lomakkeella. Kantelun käsittely voi kestää vuoden.

Kontu päivätoiminnan esihenkilö on yksikönjohtaja
Eeva Kukkonen

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

Pirkanmaan hyvinvointialue, kirjaamo
kirjaamo@pirha.fi
PL 272
33101 Tampere
puhelin 03 311 611

Kaikki muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään 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 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

5.5.2 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

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

5.6 Henkilöstö

5.6.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja rekrytointi

Päivätoiminnassa työskentelee 2 lähihoitajaa.

Toiminnasta vastaa yksikönjohtaja.

Yksikönjohtajaa työssä tukee ja esihenkilönä toimii laatujohtaja Minna Hietanen.

Lounaasta ja päiväkahvista huolehtii samassa kiinteistössä toimiva Konnun lounasravintola.

Tilojen siivouksesta huolehtii henkilöstö itse siivoussuunnitelman mukaisesti. Siivouksessa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen siivous- ja infektioiden torjuntaohjeita.

Kiinteistöhuollosta vastaa Alltime Oy.

Henkilöstö sitoutuu Konnun toimintaperiaatteisiin ja toimintatapoihin sekä ovat halukkaita aktiivisesti kehittämään avointa ja sallivaa työyhteisöä. 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.). Päivätoiminnan yksikkö on pieni, henkilöstövaihtuvuus on vähäistä ja sijaisen tarve loma-aikojen 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 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 tyypin” 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.

Jokainen työntekijä haastatellaan ja hänen kanssaan käydään läpi Kontukotien 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

Omavalvontasuunnitelma 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 Kontuun. 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 lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja.

Täydennyskoulutus

Täydennyskoulutusta ohjaa henkilöstön kehittämissuunnitelma, laatuvaatimukset ja omavalvonnan vastualueet, jotka ovat valikoituneet henkilöstön osaamisen ja kiinnostuksen mukaan. Konnun henkilöstö on velvollinen jakamaan osaamistaan myös muulle työyhteisölle.

Koulutusta järjestetään yksikössä paikan päällä aiheista, joihin koko henkilöstön tulee osallistua, esimerkiksi palo- ja pelastuskoulutus sekä ensiapukoulutus. Verkko-opintoja hyödynnetään esimerkiksi lääkehoidon täydennyskoulutuksessa. Poikkeamia ja onnistumisia sekä kokeilu- ja kehittämistoimintaa hyödynnetään myös oppimisessa.

Tavoitekeskustelut

Henkilökunnan kanssa käydään säännölliset tavoitekeskustelut. Tavoitekeskusteluissa kiinnitetään huomiota erityisesti asioihin, joita halutaan kehitettävän ja vietävän eteenpäin.

Työntekijäkokemus

Henkilöstöpalautetta kerätään vuosittain ja sen pohjalta tehdään kehittämissuunnitelma.

5.6.2 Opiskelijat

Päivätoiminnassa 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

Yksikönjohtaja vastaa siitä, että yksikössä on riittävästi henkilökuntaa paikalla jokaisessa työvuorossa ja että toimintamme noudattaa lainsäädäntöä sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen kanssa tehtyä sopimusta. Yksikönjohtaja varmistaa henkilöstön riittävyyden myös poikkeustilanteissa ja hankkii lisäresursseja. Työvuorosuunnittelua tehdään huomioiden riittävä henkilöstö suhteessa asiakasmäärään.

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. Asiakkaan joutuessa sairaalahoitoon, olemme yhteydessä asiakkaan läheisiin sekä mahdolliseen kotihoitoon. Asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa olemme yhteydessä Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakasohjaukseen. Teemme yhteistyötä muiden Konnun yksiköiden kanssa esimerkiksi järjestämällä yhteisiä tapahtumia. Ravitsemukseen liittyvissä asioissa teemme yhteistyötä Kontu keittiöiden kanssa.

5.8 Toimitilat ja välineet

5.8.1 Tilojen kuvaus

Päivätoiminnan tilat ovat remontoitu päivätoiminnan tarpeisiin. Tilat sijaitsevat osoitteessa Pietilänkatu 5. Tiloissa on toimintatila, oleskelutila, toimisto, inva -WC ja eteinen. Henkilökunnalle on sosiaalitytöt. Ruokailussa käytetään vieressä olevaa ravintolatilaa. Päivätoiminnalla on myös oikeus käyttää kiinteistössä sijaitsevaa kuntosalia. Sisäänkäynti tiloihin on katutasossa ja lähellä ulko-ovia mahdollistaen sujuvan asiakkaiden tulemisen ja lähtemisen. Tilat ovat esteettömät ja turvalliset. Kalusteet ovat ikäihmisille suunnitellut.

5.8.2 Tilojen tarkastukset

Turvallisuuskävelyt järjestetään yksikössä tarpeen mukaan, kuitenkin vähintään 3kk välein. Yksikön turvallisuusvastaava vastaa turvallisuuskävelysten toteuttamisesta. Arjessa havainnoidaan jatkuvasti tilojen kuntoa ja tarpeen mukaan tehdään huoltoilmoitus. Kiinteistöhuolto huolehtii paloturvallisuuteen liittyvien laitteiden kuten sprinklerien säännöllisestä huollosta.

Viranomaisten tarkastukset

Palotarkastus: 19.1.2026

5.9 Lääkehoitosuunnitelma

5.9.1 Lääkehoitosuunnitelman laadinta ja päivitys

Päivätoimintaan on laadittu lääkehoitosuunnitelma, joka ohja lääkehoidon toteuttamista. Suunnitelma on osa omavalvontaa ja perehdytystä. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarpeen mukaan. Lääkehoitosuunnitelman pohjalta on sovittu päivittäiset käytännöt lääkehoidon toteuttamisessa ja hyvien käytäntöjen toteutumista arvioidaan tiimipalaverista. Lääkehoitosuunnitelmasta, laadinnasta ja sen toteutumisesta vastaa Kontu

Hopeakallion sairaanhoitaja yhdessä henkilökunnan kanssa. Lääkäri vahvistaa lääkehoitosuunnitelman.

5.9.2 Asiakkaan lääkehoito

Asiakas tuo omat lääkkeet mukanaan päivätoimintaan. Asiakkaiden lääkkeet säilytetään lukollisessa kaapissa. Asiakkaita avustetaan lääkehoidon toteuttamisessa lääkeohjeen mukaan päivätoimintapäivänä. Työvuorossa tulee olla aina lääkeluvallinen työntekijä. Lääkehoidon perehdytykseen on oma suunnitelma. Lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteutusta.

5.9.3 Lääkehoidosta vastaa

Lääkehoidosta vastaa asiakkaiden omalääkäri. Lääkeluvalliset, koulutetut terveydenhuollon ammattihenkilöt eli yksikön lähihoitajat toteuttavat lääkehoitoa. Sairaanhoitaja seuraa ja vastaa lääkehoidon turvallisesta toteutumisesta. Päivätoiminnan lääkehoidon toteuttamisen vastuuhenkilönä toimii sairaanhoitaja Oona Saikanmäki.

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-797e388fceaaf/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

Lisätietoa: https://fimea.fi/vaestolle/laakkeiden_turvallisuus/haittavaikutusilmoituksen_tekeminen

6 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA TIETOSUOJA

Asiakkaita informoidaan henkilötietojen käsittelystä osana palvelujen toteuttamissuunnitelman laadintaprosessia. Asiakastiedot kirjataan potilastietojärjestelmä Omniin. Kevään 2026 aikana on suunnitelmana siirtyä käyttämään Domacare asiakastietojärjestelmää. Lisäksi asiakkaiden tietoja kirjataan RAI-tietokantaan yhteistyössä asiakkaiden kotihoidon kanssa. Asiakkaalta kysytään lupa tietojen kirjaamiseen ja säilyttämiseen toteuttamissuunnitelman laatimisen yhteydessä.

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

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

6.1 Tietojärjestelmät

Konnulla on käytössä yhteinen intra, jota käytetään ajankohtaisten asioiden viestintään koko henkilöstölle. Intraan on koottu omaa työtä ohjaavat perustiedot, ja asiakastyön laatua tukevat yhteiset toimintatavat. Lisäksi on päivätoiminnan omat tiedostot, johon on koottu toimintaan liittyviä asioita kuten poikkeamalomakkeet ja palaverimuistiot. Tiedonkulku tapahtuu intran, teamsin sekä sähköpostin välityksellä. Asiakastietojärjestelmänä päivätoiminnassa tulee olemaan käytössä Domacare. Väliaikaisesti kevääseen asti kirjaaminen toteutetaan potilastietojärjestelmä Omniin. Tietojärjestelmä tai tietoverkkopoikkeamista ollaan yhteydessä pääkäyttäjään tai Jussit-tukeen.

6.2 Kirjaaminen

Kuntouttavassa päivätoiminnassa syntyy sosiaalihuollon asiakastietoa. Kirjaamiseen tulee olla asiakaslähtöistä ja ajantasaista. Päivittäiskirjauksista tulee käydä ilmi minkälaista apua, tukea ja ohjausta asiakas on saanut. Kirjauksista selviää, miten asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelman keinot ja tavoitteet ovat toteutuneet. Erityisesti huomiota kiinnitetään toimintakykyyn oleellisesti liittyviin asioihin. Tavoitteiden ja toiveiden toteutumista seurataan.

6.3 Tietoturvakoulutus

Kaikki 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

Kontukotien 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 luottamukselliseen tietoon kohdistuvat tietoturvapoikkeamia koskevat ilmoitukset tulee toimittaa rekisterinpitäjänä toimivan Pirkanmaan hyvinvointialueen tietoturvavastaavalle osoitteeseen tietoturvavastaava@pirha.fi sekä tietosuojavastaavalle osoitteeseen tietosuojavastaava@pirha.fi ilman aiheetonta viivytystä ja joka tapauksessa viimeistään 72 tunnin kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on tullut tietoiseksi poikkeamasta.

6.6 Tietosuojavastaava

Anne Vaalanti

p. 050 478 4806

tietosuojavastaava@kontukoti.fi

7 SÄÄNNÖLLISESTI KERÄTTÄVÄN JA MUUN PALAUTTEEN HUOMIONTI

7.1 Jatkuva palaute

Asiakaspalautteita saadaan asiakkailta esimerkiksi päivätoimintapäivien aikana. Lisäksi Kontukodin verkkosivuilla <https://www.kontukoti.fi/yhteys/> voi antaa nimellistä tai nimetöntä palautetta toiminnastamme. Suullisen palautteen lisäksi asiakkaat ja läheiset voivat jättää palautetta sähköpostilla. Eri palautekanavien kautta saatu palaute käsitellään ja sen pohjalta toimintaa kehitetään yhdessä asiakkaiden, läheisten sekä työntekijöiden kanssa ja sovittujen asioiden toteutumisista seurataan. Kehittämistyöstä viestitään aktiivisesti niin läheisille kuin myös muille sidosryhmille. Omavalvonnan toteutumisen seuranta toteutetaan neljän kuukauden välein ja se on luettavissa Konnun nettisivuilla osoitteessa: www.kontukoti.fi/omavalvonta.

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

7.2 Asiakas- ja läheiskyselyt

Asiakastyytyväisyyskysely järjestetään kerran vuodessa syksyisin. Toimintaa kehitetään kyselyssä nousseiden aiheiden mukaisesti.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja

Tampere 19.3.2026

Eeva Kukkonen

Handwritten signature of Eeva Kukkonen in black ink, consisting of the name 'Eeva Kukkonen' followed by a horizontal line.