



# KONTU

## OMAVALVONTASUUNNITELMA

KONTU TOUKOLA

## 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 .....	3
3.1 Kuvaus omavalvontasuunnitelman laatimisprosessista.....	3
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 .....	3
4.3 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien sekä puutteiden ilmoittaminen ja käsittely .....	4
4.3.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus.....	4
4.3.2 Riskienhallinnan keinot .....	5
4.3.3 Häiriötilanteisiin varautuminen ja niistä ilmoittamisen menettelytavat .....	5
4.4 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	6
4.4.1 Riskien käsitteleminen .....	6
4.4.2 Korjaavat toimenpiteet ja muutoksista tiedottaminen .....	6
4.5 Alihankintana tuotetut palvelut.....	6
4.6 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	7
5 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS .....	7
5.1 Palvelujen laadulliset edellytykset .....	7
5.2 Vastuu palvelujen laadusta .....	9
5.2.1 Johdon vastuu .....	9

5.2.2 Työntekijöiden vastuut .....	9
5.3 Asiakkaan asema ja oikeudet .....	10
5.3.1 Asukkaaksi tulo .....	10
5.3.2 Hoitoneuvottelu.....	10
5.3.3 Hoito- ja palvelusuunnitelma.....	10
5.3.4 Terveys- ja sairaanhoito .....	10
5.3.5 Ravitseminen .....	11
5.3.6 Hygieniakäytännöt .....	11
5.3.7 Asukkaan näköinen elämä.....	11
5.3.8 Laboratoriokokeet ja hoitotarvikkeet .....	12
5.3.9 Asukkaan oikeusturva .....	12
5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu .....	13
5.4.1 Toimenpiteet epäasiallisen kohtelun varalta .....	13
5.4.2 Työntekijän ilmoitusvelvollisuus .....	13
5.4.3 Itsemääräämisoikeuden toteuttaminen.....	14
5.5 Muistutusten käsittely.....	15
5.5.1 Potilasasiavastaava .....	16
Sosiaaliasiavastaava .....	16
5.6 Henkilöstö .....	17
5.6.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja rekrytointi .....	17
5.6.2 Opiskelijat.....	17
5.6.3 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta....	18
5.7 Monialainen yhteistyö ja palveluiden koordinointi .....	18
5.8 Toimitilat ja välineet.....	18
5.8.1 Tilojen kuvaus.....	18
5.8.2 Tilojen tarkastukset.....	19
5.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	19
5.9.1 Teknologiset ratkaisut .....	19
5.9.2 Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavat .....	19
5.9.3 Terveystuonon laitteet ja tarvikkeet .....	20
5.9.4 Laiterekisteri .....	20
5.9.5 Terveystuonon laitteista ja tarvikkeista vastaava .....	20

5.10 Lääkehoitosuunnitelma .....	20
5.10.1 Lääkehoitosuunnitelman laadinta ja päivitys .....	20
5.10.2 Lääkepoikkeamat .....	21
5.10.3 Asukkaan lääkehoito .....	21
5.10.4 Lääkehoidosta vastaa .....	22
6 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	22
6.1 Tietojärjestelmät .....	22
6.2 Kirjaaminen.....	22
6.3 Tietoturvakoulutus.....	23
6.4 Rekisterinpitäjä .....	23
6.5 Tietosuojapoikkeamat .....	23
6.6 Tietosuojavastaava .....	23
7 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomiointi .....	24
7.1 Jatkuva palaute .....	24
7.2 Asukas- ja läheiskyselyt .....	24

## 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 Toukola
Toimintayksikön katuosoite:	Ahlgrenin puistokuja 2
Postinumero:	33180
Postitoimipaikka:	Tampere
Toimintayksikön vastuuhenkilö:	Susanna Sten
Vastuuhenkilön puhelin:	040 631 5968
Vastuuhenkilön sähköposti:	susanna.sten@kontukoti.fi

### 1.3 Toimintayksikön palvelut

Palvelut ja asiakasryhmä:	Ikäihmisten ympärivuorokautinen palveluasuminen
Asiakaspaikkamäärä:	60
Hyvinvointialue, jonka alueella palvelua tuotetaan:	Pirkanmaan hyvinvointialue
Palvelu, johon lupa on myönnetty ja ajankohta:	Ympärivuorokautinen palveluasuminen, ikäänntyneet 6.3.2018
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:	Konnun keittiö: ateriapalvelut ISS Palvelut Oy: vartiointi

## 2 TOIMINTA-AJATUS, TOIMINTAPERIAATTEET JA ARVOT

### 2.1 Toiminta-ajatus

Tarjoamme asukkaillemme arvokkaan loppuelämän kodissa, jossa he viihtyvät.

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

### 2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

#### Elämä

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

#### Väki

Kontu on ihmistensä näköinen. Elämänmakuista ja aktiivista arkea, mutta myös pysähtymistä kohtaamisten äärelle. Konnussa arvostetaan asukkaiden monimuotoisuutta ja tarjotaan mausteita elämään niin aktiivisuuden kuin hetkiin pysähtymisenkin muodossa. Meillä elämä on yksilölliset toiveet huomioivaa, toisaalta täynnä toimintaa ja toisaalta hiljentymisen hetkiä, jotta voimme yhdessä luoda merkityksellisiä kohtaamisia.

#### Avoimuus

Kontu on avoin yhteisö. Otamme vastaan ja uskomme rehellisen keskustelun voimaan. Konnussa toteutetaan aktiivisesti avoimuutta ja yhteenkuuluvuutta lisääviä toimintoja. Meille on tärkeää kuunnella ja arvostaa avointa keskustelua, sillä uskomme sen olevan voimavara, joka luo yhteisön, missä jokainen ääni on merkityksellinen.

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

### 3.1 Kuvaus omavalvontasuunnitelman laatimisprosessista

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa ja tarpeen mukaan useammin. Eri työntekijäryhmiä kuullaan omavalvontasuunnitelmaa päivittäessä ja heiltä otetaan vastaan palautetta ja kommentteja toiminnan parantamiseksi.

### 3.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä kodeissa, Konnun nettisivuilla sekä Konnun sisäisessä intrassa.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan jatkuvasti. Seurannasta raportoidaan neljän kuukauden välein. Seurannassa huomioimme mm. havaitut kehittämistarpeet, tehdyt toimenpiteet ja asiakaskokemuksen.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarpeen mukaan useammin. Muutoksista tiedotetaan henkilöstölle kokouksissa ja läheisille kirjeissä tai tapahtumissa.

### 3.3 Vastuunjako

Susanna Sten, kodinjohtaja  
Kontu Toukolan henkilökunta

## 4 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINNAN VASTUUT, RISKIEN TUNNISTAMINEN JA ARVIOIMINEN

### 4.1 Riskienhallinnan työnjako

Kontu Toukolan henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riski, jotka eivät kuulu tavanomaiseen sujuvaan arkeen. Myös asukkaat ja läheiset kertovat henkilöstölle tai kodinjohtajalle havaitsemistaan mahdollisista epäkohdista ja nämä kirjataan Konnun poikkeamajärjestelmään.

### 4.2 Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskiä arvioiminen on osa arjen työtä. Riskejä tulee esille keskusteluissa asukkaiden, läheisten ja ohjaajien kanssa. Havaituista riskeistä teemme poikkeamia, jotka

käsitellään tiimeissä. Teemme havaituista riskeistä myös koosteita, joiden myötä kehitämme prosesseja riskien minimoimiseksi.

Turvallisuuskävelyt järjestetään kolmen kuukauden välein ja tarvittaessa useammin. Turvallisuuskävelyistä vastaa työsuojelutoimikunnan jäsen. Turvallisuuskävelyyhin on laadittu lomake, jossa arvioidaan kodin tilojen ja välineiden kunto sekä kiinnitetään huomiota yleiseen siisteyteen ja järjestykseen. Havaintojen perusteella tehdään tarvittaessa korjaavat toimenpiteet.

Vuosittain teemme riskien kartoituksen yhdessä henkilöstön kanssa ja samalla myös sovimme toimenpiteitä näiden minimoimiseksi.

Yleisimpiä riskejä on lääkepoikkeamat ja asukastapaturmat.

Lääkehoitoon liittyviä yleisimpiä riskejä on antovirheet ja lääkkeiden säilytykseen liittyvät virheet. Olemme muuttaneet lääkehoidon käytäntöjä siten, että yksi lääkeluvallinen vuorossa huolehtii kaikkien asukkaiden lääkehoidosta vuoron ajan. Valvomme, että asukas ottaa lääkkeet. Lääketilaukset puretaan oikeisiin säilytyspaikkoihin heti lääketilauksen tullessa, kun se kuitataan vastaanotetuksi

Asukastapaturmiin liittyviä riskejä on kaatuminen, nielemiseen liittyvät riskit sekä asukkaiden väliset henkiset ja fyysiset väkivaltatilanteet. Kaatumisen ehkäisyyn mietimme jokaisen asukkaan kohdalla henkilökohtaisia ratkaisuja kaatumisen ehkäisyyn. Meillä on ohjaajat saaneet kinestetikka koulutuksen ja meillä on oma fysioterapeutti, joka arvioi yhdessä ohjaajien kanssa kaatumisriskiä jokaisen asukkaan kohdalla. Ruokailuissa huolehdimme, että jokainen asukas saa itselleen koostumukseltaan sopivaa ruokaa ja minimoimme näin tukehtumisriskejä. Asukkaiden välisiä konflikteja pyrimme estämään mm. Asukkaiden sijoittumisesta ruokailutilanteissa, jotta kukaan ei provosoituisi toisen puheista tai käytöksestä.

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

Koko henkilöstö huomioi arjessa mahdollisia riskejä ja epäkohtia. Jokainen työntekijä on perehdytetty ilmoittamaan havaitsemistaan riskeistä ja vaaroista.

#### 4.3.1 Henkilökunnan Ilmoitusvelvollisuus

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.

#### 4.3.2 Riskienhallinnan keinot

Tilanteet ja epäkohdat sekä läheltä piti -tilanteet kirjataan Konnun intrassa poikkeamailmoitus -lomakkeelle. Epäkohtia voi tuoda esille myös tiimipalaverissa sekä esihenkilöiden kanssa keskustelemalla. Kiireellisissä tapauksissa henkilökunta on yhteydessä kodinjohtajaan.

Poikkeamailmoitukset käsitellään kotien viikkopalaverissa. Mietitään yhdessä syitä tapahtuneelle ja sovitaan korjaavat toimenpiteet. Mikäli poikkeama johtaa toimintatapojen muuttamiseen päivitetään toimintaohjetta tai laaditaan uusi. Muuttuneesta tavasta toimia tiedotetaan koko henkilöstöä.

Keräämme säännöllisesti asukas- ja läheispalautteita, jotka auttavat tunnistamaan ja ehkäisemään mahdollisia riskejä. Toimintatapana on puuttua havaittuihin epäkohtiin ja ongelmiin viipymättä. Varhaisen välittämisen keskusteluja käydään aina, jos huomataan työntekijän työskentelyssä jotakin huolta herättävää ja sovitusta poikkeavaa.

#### 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.

Kontu Toukola toimii Pirkanmaan hyvinvointialueen omistamassa toimitilassa ja häiriötilanne koskee kiinteistöä, teettehän ilmoituksen häiriöstä myös Pirkanmaan hyvinvointialueen monivalvomoon ([monivalvomo@pirha.fi](mailto:monivalvomo@pirha.fi), puh. 03 3116 5700, toiminnassa 24/7).

## 4.4 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

### 4.4.1 Riskien käsitteleminen

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

### 4.4.2 Korjaavat toimenpiteet ja muutoksista tiedottaminen

Havaitut epäkohdat käsitellään yhteisissä palavereissa, kooste poikkeamista ja sovituista toimenpiteistä on kaikkien luettavissa intrassa. Epäkohtien korjaamiseksi tehdään suunnitelma sekä nimetään vastuuhenkilö(t). Epäkohtien korjaamiselle asetetaan aikataulu ja toteutumisen etenemistä seurataan.

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

## 4.5 Alihankintana tuotetut palvelut

Teemme Kontu Keittiön alihankintana tuottaman ateriapalvelun valvontaa omavalvontasuunnitelman mukaisesti mittaamalla aterioiden lämpötiloja sekä havainnoimalla meille toimitettuja aterioita. Lisäksi keräämme aterioihin liittyviä

poikkeamia ja palautteita sekä käymme läpi palvelua yhdessä palveluntuottajan kanssa vähintään 2 x vuodessa järjestettävissä 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.

## 5 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

### 5.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Laatu on meille tärkeää. Tehtävänäemme on huolehtia, että toteuttamamme palvelu on laadukasta ja arvokasta. Meillä on laadittuna laatulupaukset, jotka ohjaajien tulee sisäistää perehtyessään. Laatulupaukset eivät ole vain sanoja, ne ovat lupauksia, jotka pidetään. Meille tärkeintä on asukkaidemme omannäköinen ja mielekäs elämä kodeissa, jossa jokainen viihtyy ja tuntee olevansa arvostettu. Noudatamme tinkimättä lakien, asetusten ja sopimusten vaatimuksia.

Konnun laatulupaukset ovat: asukas, läheiset, yhteisöllisyys, kohtaamiset, siisti- ja viihtyisä koti, turvallisuus ja ravitsemus.

Tiedämme asukkaidemme toiveet ja tarpeet ja huomioimme nämä arjessa. Huolehdimme, että asukkaan itsemääräämisoikeus toteutuu turvallisuuden rajoissa. Meillä on viikoittain kodeissa yhteisökokous, missä asukkaat tuovat toiveitaan ja tarpeitaan esille. Näistä tehdään muistiot, mitkä ovat näkyvillä kodin seinällä. Jokaisella asukkaalla on omaohjaaja. Omaohjaajan kanssa on kuukausittain yhteistä aikaa asukkaan omien toiveiden mukaisesti.

Läheiset ovat meille aina tervetulleita. Kodinjohtajamme lähettää läheisille kuulumisia 2–3 kertaa vuodessa, tarvittaessa useammin. Lisäksi omaohjaajat pitävät aktiivisesti

yhteyttä omien asukkaidensa läheisiin. Yhteydenpitomme on ylipääteisesti aktiivista. Kodeissa järjestetään läheisteniltoja, ja muita tapahtumia mihin läheiset kutsutaan, ja he ovat muutenkin aina tervetulleita kaikkiin tapahtumiimme.

Yhdessä olemme enemmän, Kontu on yhteisö. Olemme koti, jossa väki viihtyy. Kotiväkeemme kuuluu meidän asukkaamme, läheiset, henkilöstö sekä vierailijat. Ruokailu, sekä kahvihetket ovat meillä kodikkaita, yhteisöllisiä tapahtumia joihin vieraat ovat aina tervetulleita. Asukkaamme vaikuttavat aktiivisesti arkeemme, he suunnittelevat yhdessä muun kotiväen kanssa toimintaamme kukin omien kykyjensä mukaan. Kodissamme on viikoittain yhteisökokous, johon osallistuu kaikki paikalla oleva kotiväki mahdollisuuksien mukaan. Elämme arkea yhdessä, joten kodeissa juhlitaan aktiivisesti asukkaiden toiveiden mukaisesti heille tärkeitä merkkipäiviä sekä juhlapyyhiä.

Meillä on yhteinen tapa toimia, jonka mukaan toimimme. Kohtaamme asukkaamme tasavertaisesti, olemme heille läsnä ja kohtaamme sekä kuuntelemme. Pyrimme tuntemaan asukkaat mahdollisimman hyvin, ja mahdollistamme heille heidän oman näköistä arkeaan. Sanoillamme on suuri merkitys, avustamme, olemme kodissa ja panostamme asukkaiden kanssa yhteisöllisyyteen.

Kodin siisteys on kaikkien yhteinen asia. Huolehdimme yhdessä kodin siisteydestä ja viihtyisyydestä. Asukkaiden tekemiä töitä löytyy kodeista varsinkin juhlapäivien aikana. Oman asuntonsa asukkaat saavat sisustaa mieltymyksensä mukaan.

Huolehdimme turvallisuudesta. Perehdytyksemme on laadukasta, ja yksilöllistä. Huomioimme laajalti jokaisen työntekijän tarpeet ja vahvuudet. Teemme poikkeamia, ja käsittelemme niitä ohjeistuksen mukaisesti. Riskienhallinta on jatkuvaa. Turvallisuusohjeemme ovat ajan tasalla, ja henkilöstö käy esimerkiksi turvallisuuskävelyitä sovitusti. Pidämme henkilöstömme turvallisuus tietämystä yllä. Lääkehoito toteutetaan lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Päivittäiskirjaaminen on ohjeidenmukaista ja huolehdimme asukkaidemme yksityisyydensuojasta.

Ravitsemus, asukkaillamme on mahdollisuus vaikuttaa viikoittain siihen, mitä he haluavat syödä. Heiltä, sekä heidän läheisiltään kysytään mielipiteitä ruoista, ja he saavat vaikuttaa siihen, mitä kodissamme syödään. Esimerkiksi iltapalat suunnitellaan asukkaiden toiveiden mukaisesti vaihtuvin toivein.

Arvioimme laadun toteutumista esimerkiksi toiminnan omavalvonnalla. Lisäksi huolehdimme, että palvelu- ja hoitosuunnitelmat ovat aina ajan tasalla. Teemme asukkaistamme puolivuositain, ja lisäksi tarpeen mukaan RAI-arvioinnit. Kartoitamme kotiväkemme tyytyväisyyttä, tasaisin väliajoin asukas-, läheis- sekä työntekijän tyytyväisyyskyselyillä.

Kesäkuussa 2025 tehtiin asukastyytyväisyyskysely. Kyselyssä nousi vahvuudeksi asukkaiden turvallisuuden tunne, yksilöllisten toiveiden kuunteleminen ja

yhteisöllisyys. Kehittämiskohteiksi nousi virkistystoiminnan monipuolistaminen entisestään ja ulkoilun lisääminen.

## 5.2 Vastuu palvelujen laadusta

Varmistamme, että hoivakodin palvelut ovat turvallisia, asianmukaisia ja lainmukaisia. Laatuongelmat korjataan heti. Vastuu laatulupausten toteutumisesta on jokaisella työntekijällä. Kodinjohtaja vastaa, että Kontu Toukolassa toimitaan laatulupausten, mukaisesti ja noudatetaan lakeja, ohjeita sekä viranomaisten määräyksiä. Tehtävämme on varmistaa, että meillä on osaavaa henkilökuntaa, sekä toimivat tilat ja selkeät ohjeistukset. Jokainen henkilöstön jäsen huolehtii omasta toiminnastaan ja siitä, että toimii ammattietiikan sekä ohjeiden mukaisesti. Asukkailla ja läheisillä on oikeuksia, ja he voivat antaa aina palautetta ja tehdä muistutuksia, mikäli laatu ei ole heidän mielestään kunnossa. Palveluntuottajalla on velvollisuus käsitellä palautteita ja reagoida niihin.

### 5.2.1 Johdon vastuu

Varmistaa, että työ sujuu sääntöjen sekä laatulupausten mukaisesti ja havaitut ongelmat ratkaistaan. Myös osaavan henkilöstön riittävyys on johdon vastuulla.

### 5.2.2 Työntekijöiden vastuut

Ohjaajilla ja koko Kontu Toukolan henkilöstöllä on vastuu mahdollistaa asukkaiden päivittäinen elämä heidän itsensä näköiseksi noudattaen laatulupauksia ja Konnun arvoja. Toimintamme tulee tukea asukkaan omaa toimintakykyä, toiveita sekä tarpeita. Mahdollistamme asukkaalle aitoja valinnan mahdollisuuksia arjessa, ja tuemme niiden toteutuksessa. Itsemääräämisoikeuden toteutuminen on meille sydämenasia. Kodeissa on näkyvillä vaihtuva viikko-ohjelma, jonka sisältöön kotiväki voi vaikuttaa. Asukkaiden toiveita kuunnellaan ja toteutetaan. Asukkailla on mahdollisuus päivittäiseen ulkoiluun. Jokaisella asukkaalla on nimetty omaohjaaja, jonka kanssa hänellä on yhteistä omaohjaaja aikaa kuukausittain. Omaohjaaja aika toteutetaan asukkaalle mieleisten asioiden parissa, esimerkiksi kauppareissuilla, teatteri- tai konserttireissuilla tai rennosti yhdessä oleillen.

Kontu Toukolan perehdytysvastaavat ovat Sanni Kolehmainen, Satu Ahonen ja Jussi Tapani. Fysioterapeutti Millanoora Varvio on Kontu Toukolan turvallisuusyhdyshenkilö, hän vastaa myös apuvälineistä ja niiden toimivuudesta. Hygieniavastuuhenkilöt ovat Marja Paloviita, Faith Ndjulango, Jenni Nurminen ja Saana Haliseva. Kotien sairaanhoitajat vastaavat yhdessä kodinjohtajan kanssa, että arjessa toimitaan yhteisesti sovitulla tavalla noudattaen sopimusta sekä lakeja ja asetuksia. Lisäksi

sairaanhoidajilla on vastuualueita, Marika Vallittu on opiskelija vastuhenkilö, Laura Roponen on lääkevastuuhenkilö, Päivi Hyry toimii kodinjohtajan sijaisena tarvittaessa, Riitta Leino on RAI yhdyshenkilö ja huolehtii saattohoidon neuvonnasta ohjaajille. Saattohoitovastuuhenkilö löytyy jokaisesta kodista he ovat Katri Keskinen, Pirjo Kosonen, Pritisuman Bansiyar ja Satu Ahonen.

### 5.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

#### 5.3.1 Asukkaaksi tulo

Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakasohjaus tekee palveluntarpeenarvioinnin ja sijoittamispäätöksen.

#### 5.3.2 Hoitoneuvottelu

Kuukauden sisällä asukkaan muutettua pidetään hoitoneuvottelu yhdessä asukkaan, läheisen sekä sairaanhoitajan ja omaohjaajan kanssa. Hoitoneuvottelun järjestämistä tarjotaan puolivuositain tai asukkaan voinnin muuttuessa.

#### 5.3.3 Hoito- ja palvelusuunnitelma

Yhdessä asukkaan ja läheisten kanssa laaditaan palvelu- ja hoitosuunnitelma, joka ohjaa ympärivuorokautista hoivaa, ohjausta ja tukea.

Omni360-järjestelmään päivitetään asukkaan tarvitseman palvelun sisältö. Omniin kirjataan myös muut asukkaan toimintakykyä ylläpitävän ohjauksen ja hoivan sisällöt. Toteutumista seurataan päivittäiskirjauksissa, väliarvioinneissa ja puolivuositain tehtävissä RAI-päivityksissä.

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

#### 5.3.4 Terveiden – ja sairaanhoito

Ryhmäkotien sairaanhoitajat vastaavat asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta. Päivittäiseen terveyden- ja sairaanhoidon toteutukseen osallistuu koko henkilökunta. Hoidosta vastaavana lääkärinä toimii Pirhan osoittama lääkäri, joka käy Toukolassa joka toinen viikko lähikierrolla ja joka toinen viikko on etäkierto. Muutoin hän on arkisin virka-aikaan tavoitettavissa puhelimitse.

Kiireellisissä tilanteissa päivystysaikana otetaan yhteyttä takapäivystyksen lääkäriin, tämän palvelun tuottaa Mehiläinen Terveyspalvelut Oy.

### 5.3.5 Ravitseminen

Ruokaillessa huolehditaan maukkaan ja ravitsevan ruoan lisäksi siitä, että ruokailutilanteet ovat ruokahalua herättäviä, mielihyvää tuottavia ja virkistäviä yhteisiä hetkiä. Asukkaat saavat itse määrittää ruoan määrän aterioilla ja heitä tuetaan valinnoissa kunkin yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Nesteen saamista seurataan ja asukkaita kannustetaan riittävään juomiseen tarjoamalla juotavaa useasti päivän aikana. Väli- ja yöpalaa tarjotaan niitä tarvitseville oman toiveen ja yksilöllisen tarpeen mukaisesti, tarvittaessa muutetaan ruoan rakennetta sekä käytetään lisäravinteita.

Ravitsemustilaa arvioidaan vähintään puolivuositain Rai-järjestelmän MNA-arvioinnilla. Vajaaravitsemuksen riskiin reagoidaan varmistamalla energian ja proteiinin riittävä saanti tehostamalla ravitsemushoitoa.

Pääateriat Kontu Toukolaan tuottaa Konnun keittiö. Yhteistyö keittiön kanssa on joustavaa ja asukkaan tarpeisiin sekä toiveisiin vastaavaa. Ruokalistoissa huomioidaan paikallisuus, vuodenajat ja kalenteripyhät sekä asukkaiden toiveet. Myös asukkaiden mahdolliset ruoka-aineallergiat ja muut ruokarajoitteet sekä mieltymykset otetaan huomioon. Aamu- ja iltapalat valmistavat Kontukodin ohjaajat, kahvitarjottavia leivotaan usein yhdessä asukkaiden kanssa.

### 5.3.6 Hygieniakäytännöt

Kontu Toukolalla on hygieniasuunnitelma, jonka toteutumista seurataan. Hygieniasuunnitelma on laadittu Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniayksikön ohjeistuksia noudattaen. Jokaisessa ryhmäkodissa on oma nimetty hygieniayhdyshenkilö. Yhdyshenkilöt sekä sairaanhoitajat seuraavat suunnitelman ja hyvien käytäntöjen toteutumista päivittäin ja puuttuvat epäkohtiin. Yhdyshenkilöt myös osallistuvat hygieniayhdyshenkilöiden kokouksiin ja tuovat sieltä ajantasaisia toimintaohjeita koteihin.

Perehdytyksen ja koulutuksen avulla käytäntöjä ylläpidetään ja parannetaan.

### 5.3.7 Asukkaan näköinen elämä

Asukkaillamme on yksilölliset elämäntarinat, joihin perehdytään hoitoneuvottelussa asukkaan muuttaessa. Asukkaan toiveiden pohjalta laaditaan palvelu- ja hoitosuunnitelma, jota päivitetään vähintään puolen vuoden välein.

Jokainen saa meillä Kontu Toukolassa elää omannäköistään elämää sekä arkea, johon tarjoamme myös elämyksiä ja tähtihetkiä. On tärkeää, että ihmiset voivat kuulua itselleen tärkeisiin yhteisöihin ja voivat vaikuttaa niissä tärkeisiin asioihin. Heille tarjotaan myös tukea vaikuttamiseen mm. viikoittaisilla yhteisökokouksilla, joissa asukkaat saavat esittää toiveita ja jakaa kuulumisiaan yhteisössä. Jokaisella asukkaalla on myös omaohjaaja, joka myös osaltaan jatkossa varmistaa asukkaan oman näköisen elämän mahdollistumisen sekä vahvistaa oman elämän hallinnan tunnetta.

Meillä huomioidaan hoivassa asukkaan omat voimavarat ja näitä pyritään vahvistamaan arjessa. Päivittäin on kokonaisvaltaista toimintakykyä tukevaa toimintaa eri ryhmäkodeissa. Itseä kiinnostaviin toimintatuokioihin ja tapahtumiin pääsee osallistumaan kaikkien kotien asukkaat. Kodeissa on viikoittain vaihtuva viikko-ohjelma, mistä keskustellaan edellisen viikon yhteisökokouksessa ja jokainen voi valita itselleen sopivia tapahtumia.

Henkilökuntaa on koulutettu kinestetiikkaan ja vahvistetaan kinestetiikan käyttöä arjessa. Kinestetiikka on voimavaralähtöinen vuorovaikutusmalli, millä saadaan tuettua asukkaan omia voimavaroja monipuolisesti.

Meillä on yhteisiä juhlia ja Koukkuniemen alueella on kesäisin yhteisöpuutarha mitä käymme hoitamassa omalla vuorollamme ja saamme täten korjata myös puutarhan satoa.

#### 5.3.8 Laboratoriokokeet ja hoitotarvikkeet

Laboratoriokokeet määrittää lääkäri. Sairaanhoitajat huolehtivat kokeiden ottamisesta ja ne toimitetaan tutkittavaksi Fimlabin laboratorioon.

Ilmajakeluna saatavat hoitotarvikkeet sairaanhoitajat arvioivat tarpeen ja tilaavat Pirhan hoitotarvikejakelusta. Lisäksi tilataan asukkaille henkilökohtaiset tarvikkeet apteekista. Akuutteihin tarpeisiin löytyy kodeista valmiusvarasto.

#### 5.3.9 Asukkaan oikeusturva

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

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot Pirkanmaalla 2.1.2024 alkaen:  
Potilasasiavastaava: Puhelin ma-to klo 9–11: 040 190 9346 Tietoturvallinen viesti suomi.fi palvelussa: Valitse viestit-palvelussa vastaanottajaksi Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaava. Postiosoite: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere Yleistä neuvontaa sähköpostilla: potilasasiavastaava@pirha.fi 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

## 5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu

### 5.4.1 Toimenpiteet epäasiallisen kohtelun varalta

Asiakkaan asiallinen kohtelu varmistetaan havainnoimalla sovittujen toimintatapojen, arvostavan kohtaamisen ja hyvien käytösten noudattamista sekä puuttamalla 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 asukas, työntekijä, läheinen ja vapaaehtoinen on velvollinen tekemään poikkeaman havaitessaan epäasiallista toimintaa, joka on ristiriidassa Kontukodin tavoitteiden kanssa. Poikkeamat käsitellään tiimipalavereissa ja tarvittaessa otetaan yhteyttä asukkaan läheiseen, jonka kanssa tapahtuma ja siihen johtaneet syyt käydään läpi sekä sovitaan korjaavat toimenpiteet samanlaisten tapahtumien ennaltaehkäisemiseksi.

### 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

Asukkaan itsemääräämisoikeus toteutuu Kontu Toukolassa mahdollisimman laajasti. Kontukodin arvojen mukaisesti pyrimme mahdollistamaan asukkaille yksilöllisen ja omannäköisen elämän kirjaten tarpeet ja toiveet osaksi palvelu- ja hoitosuunnitelmaa.

Lääkäri käy hoitosuhteen alkaessa hoitokeskustelun asukkaan ja läheisten kanssa kuullen myös asukkaan hoitotahton. Hoitotahto edistää itsemääräämisoikeuden toteutumista. Asukkaiden osallisuutta toiminnan suunnitteluun tuetaan arjen kohtaamisten lisäksi viikoittaisilla yhteisökokouksilla, myös läheiset ja vapaaehtoiset voivat osallistua toiminnan suunnitteluun ja järjestämiseen.

Tavoitteena on tarjota asukkaille hyvä ja omannäköinen arki ja elämä heidän voimavarojaan tukien. Tämä näkyy esimerkiksi mahdollisuutena päättää päivittäisestä pukeutumisesta, osallistua ruokailujen järjestämiseen, yhteisten tilojen sisustamiseen ja oman asunnon ylläpitoon. Sosiaalista kanssakäymistä ylläpidetään ja tuetaan eri tavoin, esimerkiksi yhteydenpitoa perheen ja ystävien kanssa mahdollistetaan. Vierailuja Kontu Toukolassa ei rajoiteta ilman asianmukaisia perusteluja, ja läheisiä kannustetaan osallistumaan kodin arkeen ja juhlaan. Asukkaidemme käytössä on oma huone sekä oma wc- ja suihkutila, jotka takaavat yksityisyyden suojan.

Kontu Toukolassa pyritään välttämään rajoittamistoimenpiteiden käyttöä ja ratkaisemaan ongelmatilanteet puuttumatta asukkaan itsemääräämisoikeuteen.

Lähtökohtana on luottamusta herättävä ja arvostava kohtaaminen, kokemusmaailmaan eläytyminen ja käyttäytymisen ymmärtäminen.

Rajoittamistoimenpiteen tarvetta arvioitaessa lähtökohtana on aina asukkaan etu ja hänen terveytensä ja turvallisuutensa.

Rajoitteista keskustellaan asukkaan yksilöllisessä hoitoneuvottelussa, johon osallistuvat asukas, läheinen ja hoidosta vastaava lääkäri ja yhteistyössä laaditaan itsemääräämisoikeutta tukeva suunnitelma. Mikäli asukas ei kykene sanomaan kantaansa rajoitteeseen niin sekin kirjataan.

Rajoittamistoimenpiteitä voidaan käyttää vain silloin, kun:

- asukkaan itsemääräämiskyky on alentunut niin, ettei henkilö kyseisessä tilanteessa ei kykene tekemään hoitoaan tai huolenpitoaan koskevia ratkaisuja eikä ymmärtämään käyttäytymisensä seurauksia

- rajoitustoimenpiteiden käyttämisen katsotaan olevan välttämätöntä henkilön itsensä tai muiden henkilöiden terveyden vakavan vaarantumisen vuoksi, ruumiilliseen koskemattomuuden turvaamiseksi tai merkittävän omaisuusvahingon estämiseksi
- eikä muut, lievemmat keinot ole tilanteeseen soveltuvia

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

Rajoittamistoimenpiteitä voidaan tehdä vain lääkärin määräaikaisella luvalla ja jatkuvaa arviointia tehden. Rajoittamispäätös kirjataan Pegasos-järjestelmään osana hoitosuunnitelmaa. Rajoittavia toimenpiteitä ovat mm. sängynlaitojen ylhäällä pitäminen, jos se on asukkaan turvallisuuden kannalta tarpeen sekä hygieniahäärin käyttö ulosteella sotkemisen vuoksi, jos muut kokeillut keinot eivät ole tuottaneet tulosta. Rajoittamistoimenpiteestä luovutaan heti, kun se ei ole enää tarpeen.

Rajoitteita eivät ole laitojen nostaminen turvallisuuden tunteen kokemiseksi tai kääntymisapuna tai asukashuoneen oven lukitseminen asukkaan pyynnöstä.

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

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 helppointa sähköisellä lomakkeella. Kantelun käsittely voi kestää vuoden.

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)

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)

Kuluttajaneuvonnasta saa ohjeita ja sovitteluapua kiistoihin, joissa osapuolina ovat kuluttaja ja yritys. Tietoa kuluttajaneuvonnan palveluista ja kuluttajan oikeuksista.

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

## 5.6 Henkilöstö

### 5.6.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja rekrytointi

Mitoitus yksikössä hoitohenkilökunnan osalta on vähintään 0,60.

Työntekijämäärät eri vuoroissa:

Aamuvuoro 12–16

Iltavuoro 8–10

yövuoro 2

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

Mitoitus yksikössä välillisen työn osalta on vähintään 0,13. Välillisen työntekijän toimenkuvaan kuuluu siisteys kodeissa, erilaiset keittiötyöt mm. ruokien lämmittäminen, tiskeistä huolehtiminen, pyykkihuolto, tukkutilausten tekeminen ja niiden purkaminen. Välillisen työn tekijät tekevät aamu- ja iltavuoroja.

Välillisen työn Työntekijämäärät eri vuoroissa:

Aamuvuoro 3–4 Iltavuoro 1–2 Yövuoro 0,1 Kontu Toukolassa työskentelee 4 henkilöä välillisissä töissä.

Kontu Toukolassa on kaksi laitoshuoltajaa, keittiötyöntekijä ja hoiva-avustajia. Lisäksi lähihoitajat osallistuvat välillisen työn tekemiseen.

### 5.6.2 Opiskelijat

Toukolan opiskelijatoimintaa koordinoi yksi talon sairaanhoitajista. Työharjoitteluun opiskelijat tulevat pääasiassa Tampereen seudun ammattiopiston (TREDU) sekä Tampereen ammattikorkeakoulun (TAMK) kautta, osa myös Tampereen aikuiskoulutuksen (TAKK) kautta. Suurin osa opiskelijoista opiskelee lähihoitajaksi, mutta myös sairaanhoitaja sekä hoiva-avustaja opiskelijoita on Toukolassa työharjoittelussa. Pieni osa opiskelijoista on oppisopimusopiskelijoita, suurin osa opiskelee täyspäiväisesti. Jokaisella opiskelijalla on kaksi nimettyä työpaikkaohjaajaa.

Opiskelijoita koskee samat vaitiolosäännöt, kuin työsuhteessakin olevia. Lisäksi he noudattavat samoja yhteisiä toimintatapoja, kuin työsuhteessa olevat. Ennen harjoittelua, sen aikana ja tarvittaessa myös harjoittelun jälkeen tehdään yhteistyötä kyseessä olevan oppilaitoksen kanssa.

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

Henkilöstön mitoitusta seurataan päivittäin johtajan toimesta. Lisäksi hallinnon toimesta viikkotasolla.

### 5.7 Monialainen yhteistyö ja palveluiden koordinointi

Toukolassa monialaista yhteistyötä tehdään päivittäin jokaisen kodin tiimissä. Tiimi itsessään koostuu lähihoitajista, hoiva-avustajista sekä sairaanhoitajasta. Välillisen työn henkilökunta osallistuu aktiivisesti jokaisen kodin arkeen viikoittain. Viikoittain yhteistyötä tehdään myös talon tapahtuma- ja kulttuuriohjaajan, fysioterapeutin sekä kodin johtajan kanssa. Päävastuu organisoinnista on kodin sairaanhoitajalla, mutta jokainen tiimin jäsen osallistuu osaltaan. Monialaista yhteistyötä tehdään myös asukkaan läheisten kanssa.

Lääkäripalvelut tuottaa Pirkanmaan hyvinvointialue. Kodin oma lääkäri on tavoitettavissa maanantaista perjantaihin virka-aikaan. Lääkärin kierrot toteutuvat joka toinen maanantai lähikiertona ja joka toinen tiistai etäkiertona. Lääkäripalveluiden koordinoinnista vastaa pääasiassa kodin sairaanhoitaja. Sairaanhoitajan ollessa pois töistä (lähinnä virka-ajan ulkopuolella), koordinoi lääkäripalveluita kodin lähihoitajat.

Tarvittaessa monialaista yhteistyötä tehdään myös muiden sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten, kuten sairaaloiden henkilökunnan sekä asiakasohjauksen kanssa. Osalla asukkaista on yleinen edunvalvoja, jolloin myös hän liittyy monialaiseen joukkoon.

### 5.8 Toimitilat ja välineet

#### 5.8.1 Tilojen kuvaus

Asukkaat ovat vuokranneet Kontukodista asunnon, jonka lisäksi yhteiset tilat on jyvitetty asukkaiden käyttöön. Asukkailla on käytössään oma huone tai kahden hengen huone (1 kpl / ryhmäkoti) ja huonekohtainen invavarusteltu WC / suihku. Oma asunto tarjoaa yksityisyyden sekä itsemääräämisoikeuden turvallisessa ja esteettömässä ympäristössä. Asukkaat kalustavat itse oman huoneensa. Omaiset ovat aina

tervetulleita Kontu Toukolaan ja tarvittaessa he voivat yöpyä asukkaan asunnossa sekä varata mm. yhteisen saunavuoron. Yhteiset tilat ovat esteettömiä ja valaistuksessa sekä pintamateriaaleissa on huomioitu ikäihmisten tarpeet. Myös kerroksissa oleviin saunatiloihin ja ulkoterasseille on mahdollista liikkua apuvälineidenkin avulla. Toukola on suunniteltu vanhusten tehostettua palveluasumista varten ja se on valmistunut loppuvuodesta 2017. Kontu Toukolassa on yhteiset oleskelutilat sekä yhteiset ruokailutilat, jotka mahdollistavat asukkaiden yhdessäolon. Kokoonnumme syömään yhdessä ja viettämään aikaa.

#### 5.8.2 Tilojen tarkastukset

Seuraamme tilojen kuntoa päivittäin, tarvittaessa teemme vikailmoitukset Tampereen kaupungin tilapalveluille.

### 5.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

#### 5.9.1 Teknologiset ratkaisut

Konnun asukkailla on 9S-turvaranneke, jonka avulla asukkaat saavat yhteyden henkilökuntaan. Ranneke tekee hälytyksen, mikäli asukas poistuu ryhmäkodin ulko-ovista ja asukashuoneiden tunnistimet hälyttävät, jos asukas poistuu huoneestaan yöaikaan. Kaikissa yksikön ovissa on sähköinen iLOQ-lukitusjärjestelmä. Henkilökunnalla on käytössä turvapainike, jolla voidaan hälyttää apua Toukola-talon muilta osastoilta. Lisäksi henkilökunnalla on GSM-puhelin, joilla he voivat hälyttää apua muilta osastoilta tai vartiointiliikkeen hälytysnumerosta, joka löytyy kaikista puhelimista ja henkilökunnan tilojen seinältä. Toukola-talossa on automaattinen sammutusjärjestelmä (sprinklaus) ja yksiköistä löytyy myös sammutusvälineet, joita huolletaan asianmukaisesti. Henkilökunta on myös ohjeistettu niiden käyttöön. Kontu Toukolalla on tehty pelastussuunnitelma, josta löytyy ohjeistus muun muassa työn ongelma- ja ristiriitatilanteisiin, evakuointiin sekä erilaisiin häiriötilanteisiin.

#### 5.9.2 Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavat

Tampereen kaupungin tilakeskus vastaa kameravalvonnan toimivuudesta sekä kiinteistön lukitusjärjestelmästä. Kontukodin henkilökunta huolehtii 9S-turvarannekkeiden ja muiden 9S-järjestelmän laitteiden testaamisesta ja raportoi mahdollisista vioista ja puutteista Healtcare labille, joka on yhteydessä LoihdeTrustiin. LoihdeTrust vastaa 9S-järjestelmän toimivuudesta.

Kotien sairaanhoitaja yhdessä kodinjohtajan kanssa vastaavat laitteiden riittävydestä. Hälytyksiä voidaan seurata ryhmäkodeista löytyviltä ilmoitustauluilta ja kaikista 9S-laitteista tulee ajantasaiset ja oikein kohdenneet ilmoitukset henkilökunnan puhelimiin. 9S-laitteissa ilmeneviin mahdollisiin ongelmiin puututaan välittömästi.

### 5.9.3 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Osa henkilökohtaisista apuvälineistä hankitaan apuvälinevakuutuksesta. Kontu Toukolan apuvälineistä vastaa fysioterapeutti Millanoora Varvio. Hän hoitaa tilaukset ja palautukset, sekä vastaa apuvälineiden käyttöönottoon liittyvistä ohjeistuksista yhdessä kotien henkilökunnan kanssa. Millanoora Varvio on koko Kontu Toukolan asukkaiden ja henkilöstön käytössä apuvälineisiin liittyvissä asioissa. Kontukodissa on myös yksikön omia apuvälineitä. Apuvälineiden toiminta tarkastetaan säännöllisesti ja ne huolletaan vuosittain. Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista apuvälineisiin liittyen, jonka lisäksi jokaisesta vaaratilanteesta täytetään poikkeamailmoitus ja vastuuhenkilö tekee myös ilmoituksen vaaratilanteesta Fimealle. Ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitusmenettely on lakisääteinen velvoite. Ammattimaiset käyttäjät voivat ilmoittaa vaaratilanteista Fimealle täyttämällä ja toimittamalla Fimean sivuilla olevan PDF-lomakkeen osoitteeseen laitevaarat@fimea.fi.

### 5.9.4 Laiterekisteri

Heathcarelab vastaa laiteräkisterin ylläpidosta, heidän yhteyshenkilönään toimii kodin fysioterapeutti Millanoora Varvio.

### 5.9.5 Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista vastaava

Fysioterapeutti Millanoora Varvio 050 558 2285

Kodinjohtaja Susanna Sten 040 631 5968

## 5.10 Lääkehoitosuunnitelma

### 5.10.1 Lääkehoitosuunnitelman laadinta ja päivitys

Lääkehoitosuunnitelma on laadittu yksikön lääkehoitovastaavan toimesta yhteistyössä lääkehoitoa toteuttavan henkilökunnan kanssa. Yksikön vastuulääkäri on hyväksynyt lääkehoitosuunnitelman.

Yksikössä on myös rajattu lääkevarasto tiettyjen akuuttien tilanteiden hoitoa varten. Tämän osalta yksikössä on laadittuna oma lääkehoitosuunnitelma yksikön

lääkehoidosta vastaavan toimesta, jonka yksikön vastuulääkäri on hyväksynyt. Suunnitelma on toimitettu Aluehallintovirastoon, jolta on saatu lupa rajatun lääkevaraston pitämiseksi.

Molempia lääkehoitosuunnitelmia päivitetään vuosittain, sekä aina olosuhteiden tai säädösten muuttuessa.

#### 5.10.2 Lääkepoikkeamat

Kaikista lääkehoitoon liittyvistä läheltä piti-, haitta- tai vaaratilanteista, tehdään Poikkeama-ilmoitus. Tilanteen havainnut työntekijä täyttää ilmoituksen sähköisesti Kontu Toukolan intrassa. Poikkeama-ilmoitukset ohjautuvat Kontu Toukolan kodinjohtajalle, lääkehoidon vastuuhenkilölle, ryhmäkotien sairaanhoitajille (ryhmäkotikohtaisesti) sekä Konnun hallintoon. He käsittelevät poikkeamat sähköisesti. Työntekijät pääsevät lukemaan ilmoituksia Kontu Toukolan intrasta. Lisäksi poikkeamailmoitusten perusteella nostettuja asioita käsitellään tiimipalavereissa, sekä koko talon tiimissä, riippuen riskin vakavuudesta tai mahdollisesta toistuvuudesta. Poikkeamista tehdään puolivuositainen kooste, joka toimitetaan Pirkanmaan hyvinvointialueelle. Poikkeaman käsittelyn tarkoituksena on asukkaiden turvallinen lääkehoito, virheistä oppiminen ja uusien, parempien toimintamallien kehittäminen.

#### 5.10.3 Asukkaan lääkehoito

Jokaisella asukkaalla on omat henkilökohtaiset lääkkeet. Asukkaiden lääkkeitä ei saa antaa toisille. Lääkemuodot, joita asukkaille Toukolassa käytetään ovat oraalisesti annettavia tabletteja tai liuoksia, ihonalaisia tai lihakseen annettavia injektioita, inhaloitavia lääkkeitä, peräruiskeita, emätinpuikkoja, tippoja, lääkelaastareita ja lääkevoiteita. Lääkehoitoa toteutetaan aina lääkärin ohjeiden mukaisesti. Rokotteista annetaan lähinnä kausi-influenssarokotteita.

Lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvat terveydenhuollon ammattihenkilöt (sairaanhoitajat, sekä lähihoitajat) ja yksilöllisen arvioinnin (lääkehoidon koulutus, lisäkoulutus, osaamisen arviointi ja tarveharkinta) mukaan sosiaalialan koulutuksen suorittaneet työntekijät.

Lääkehoitoa toteutetaan päivittäin useita kertoja vuorokaudessa. Läkkeitä annetaan asukkaille säännöllisesti, sekä tarvittaessa.

#### 5.10.4 Lääkehoidosta vastaa

Yksikön lääkehoidosta vastaavana toimii sairaanhoitaja Laura Roponen ja hänen varahenkilönään sairaanhoitaja Marika Vallittu.

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-797e388fceaf/16911\\_lomakkeet\\_LL720s.pdf?t=1690190892933](https://fimea.fi/documents/147152901/159465704/16911_lomakkeet_LL720s.pdf/1a2ce5e0-63f8-4866-949a-797e388fceaf/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

### 6.1 Tietojärjestelmät

### 6.2 Kirjaaminen

Päivittäiskirjaukset tehdään Omni potilastietojärjestelmään, josta löytyy myös erikoisalalehdet, ajantasainen lääkitys sekä laboratoriotulokset. Jokainen asukkaan hoitoon osallistuva on velvollinen huolehtimaan päivittäiskirjaamisesta sekä lukemaan hiljaisen raportin. Tätä varten hoitotyöhön osallistuvalla henkilökunnalla on henkilökohtaiset tunnukset potilastietojärjestelmään.

Joka työvuorosta tulee olla kuvaileva kirjaus asukkaan sen hetkisestä toimintakyvystä ja mahdollisista oireista. Päivittäiskirjaukset toimivat paitsi tiedonsiirtona, niiden avulla on myös helppo seurata asukkaan voinnin ja/tai oireiden kehittymistä. Vähintään puolivuositarkistettavasta rai arvioinnista sekä hoito- ja palvelusuunnitelmasta saa myös ajankohtaista tietoa asukkaan sen hetkisestä kokonaisvoinnista.

Kirjaaminen on tärkeä osa monialaista yhteistyötä sekä tiedonsiirtoa. Se on osa uuden työntekijän perehdytystä. Siinä autetaan ja tuetaan tarvittaessa myös talossa jo pidempään työssä olleita henkilöitä. Riittävä suomen kielen taito on olennainen osa kattavaa kirjaamista.

### 6.3 Tietoturvakoulutus

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

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

### 6.4 Rekisterinpitäjä

Osakeyhtiö Kaksi.nolla  
Y-tunnus 2560387-9  
Pohjolankatu 29 C 3  
33500 Tampere

### 6.5 Tietosuojapoikkeamat

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  
050 478 4806  
tietosuojavastaava@kaksinolla.fi

## 7 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomiointi

### 7.1 Jatkuva palaute

Saamme arjessa jatkuvaa palautetta asukkailta, läheisiltä ja yhteistyökumppaneilta. Tallennamme palautteet Konnun sisäiseen intraan ja käsittelemme kodin palavereissa. Palautteita hyödynnämme kodin toiminnan kehittämiseen.

### 7.2 Asukas- ja läheiskyselyt

THL tekee joka toinen vuosi asiakaskokemuskyselyn ja joka toinen vuosi Kontu tekee oman vastaavan kyselyn. Konnussa tehdään myös läheiskokemuskysely vuosittain. Tulokset ovat nähtävissä Konnun nettisivuilla. Kyselyjen tuloksista keräämme kehityskohteita, joiden toteutumista seurataan.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen ja vahvistaminen

Tampere 27.10.2025

*Susanna Sten*

Kodin johtaja  
Kontu Toukola