



# KONTU

## OMAVALVONTASUUNNITELMA

KONTU SATAMA

## 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 .....	4
4 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINNAN VASTUUT, RISKIEN TUNNISTAMINEN JA ARVIOIMINEN.....	4
4.1 Riskienhallinnan työnjako .....	4
4.2 Riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	5
4.3 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien sekä puutteiden ilmoittaminen ja käsittely .....	8
4.3.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus .....	8
4.3.2 Riskienhallinnan keinot .....	9
4.3.3 Häiriötilanteisiin varautuminen ja niistä ilmoittamisen menettelytavat .....	10
4.4 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	11
4.4.1 Riskien käsitteleminen .....	12
4.4.2 Korjaavat toimenpiteet ja muutoksista tiedottaminen .....	12
4.5 Alihankintana tuotetut palvelut.....	13
4.6 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	13
5 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS .....	14
5.1 Palvelujen laadulliset edellytykset .....	14
5.2 Vastuu palvelujen laadusta .....	17
5.2.1 Johdon vastuu .....	17

5.2.2 Työntekijöiden vastuut .....	18
5.3 Asiakkaan asema ja oikeudet .....	18
5.3.1 Asukkaaksi tulo .....	18
5.3.2 Hoitoneuvottelu.....	19
5.3.3 Hoito- ja palvelusuunnitelma.....	19
5.3.4 Terveysten – ja sairaanhoito .....	19
5.3.5 Ravitseminen .....	20
5.3.6 Hygieniakäytännöt .....	20
5.3.7 Asukkaan näköinen elämä.....	21
5.3.8 Laboratoriokokeet ja hoitotarvikkeet .....	22
5.3.9 Asukkaan oikeusturva .....	22
5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu .....	22
5.4.1 Toimenpiteet epäasiallisen kohtelun varalta .....	22
5.4.2 Työntekijän ilmoitusvelvollisuus .....	23
5.4.3 Itsemääräämisoikeuden toteuttaminen.....	24
5.5 Muistutusten käsittely.....	25
5.5.1 Potilasasiavastaava .....	27
5.5.2 Sosiaaliasiavastaava.....	26
5.5.3 Kuluttajaneuvonta .....	27
5.6 Henkilöstö .....	28
5.6.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja rekrytointi .....	28
5.6.2 Opiskelijat.....	29
5.6.3 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta....	29
5.7 Monialainen yhteistyö ja palveluiden koordinointi .....	30
5.8 Toimitilat ja välineet.....	30
5.8.1 Tilojen kuvaus.....	30
5.8.2 Tilojen tarkastukset.....	31
5.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	31
5.9.1 Teknologiset ratkaisut .....	31
5.9.2 Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavat .....	32
5.9.3 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet .....	32
5.9.4 Laiterekisteri .....	34

5.9.5 Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden vastuu .....	34
5.10 Lääkehoitosuunnitelma .....	34
5.10.1 Lääkehoitosuunnitelman laatinta ja päivitys .....	34
5.10.2 Lääkepoikkeamat .....	35
5.10.3 Asukkaan lääkehoito .....	35
5.10.4 Lääkehoidosta vastuu .....	36
6 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA TIETOSUOAJA.....	37
6.1 Tietojärjestelmät .....	38
6.2 Kirjaaminen.....	38
6.3 Tietoturvakoulutus.....	39
6.4 Rekisterinpitäjä .....	39
6.5 Tietosuojapoikkeamat .....	39
6.6 Tietosuojavastaava.....	40
7 SÄÄNNÖLLISESTI KERÄTTÄVÄN JA MUUN PALAUTTEEN HUOMIOINTI .....	40
7.1 Jatkuva palaute .....	40
7.2 Asukas- ja läheiskyselyt .....	41

# 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 Satama
Toimintayksikön katuosoite:	Satamakatu 17 B
Postinumero:	33200
Postitoimipaikka:	Tampere
Toimintayksikön vastuuhenkilö:	Elina Vehosalo
Vastuuhenkilön puhelin:	050 363 5762
Vastuuhenkilön sähköposti:	elina.vehosalo@kontukoti.fi

## 1.3 Toimintayksikön palvelut

Palvelut ja asiakasryhmä:	ikäihmisten ympärivuorokautinen palveluasuminen
Asiakaspaikkamäärä:	75
Hyvinvointialue, jonka alueella palvelua tuotetaan:	Pirkanmaan hyvinvointialue
Palvelu, johon lupa on myönnetty ja ajankohta:	Ympärivuorokautinen palveluasuminen, ikäänntyneet 3.5.2019
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:	SOL: viikkosiivoukset, Kontukeittiö: ateriapalvelut

## 2 TOIMINTA-AJATUS, TOIMINTAPERIAATTEET JA ARVOT

### 2.1 Toiminta-ajatus

Kontu Satama on koti ympärivuorokautista hoivaa tarvitseville ikäihmisille. Suurin osa asukkaistamme tarvitsee hoivaa muistisairauden vuoksi.

Kodissamme hoiva ja hoito pohjautuvat itsemääräämisoikeuden ja yksilöllisyyden vaalimiseen, itsenäisen toimintakyvyn vahvistamiseen sekä osallisuuden, hallinnan tunteen ja valinnan vapauden lisäämiseen. Lähtökohtana on asukkaan omien voimavarojen tukeminen ja fyysisen, sosiaalisen sekä henkisen ja hengellisen toimintakyvyn säilyttäminen.

Haluamme mahdollistaa asukkaillemme hyvän loppuelämän. Oleellista on toiminnallinen arki, jossa asukasta kannustetaan hyödyntämään voimavarojaan ja osallistumaan sekä tekemään asioita kuntonsa mukaisesti.

”Kontu on koti, jossa väki viihtyy”

### 2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

#### **Elämä**

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

#### **Väki**

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

## Avoimuus

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

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

### 3.1 Kuvaus omavalvontasuunnitelman laatimisprosessista

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

### 3.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Kontu Sataman omavalvontasuunnitelma on nähtävissä viidessä ryhmäkodissa osoitteessa Kontu Satama, Satamakatu 17, 33200 Tampere. Suunnitelma on lisäksi nähtävissä yrityksen verkkosivuilla osoitteessa <https://www.kontukoti.fi/toimipisteet/>

Omavalvonnan seuranta toteutetaan kodin arjessa päivittäin. Omavalvontaan liittyviä asioita käsitellään kodin palavereissa henkilöstön kanssa. Mahdollisista kodin toiminnassa tapahtuvista muutoksista tiedotetaan läheiskirjeissä sekä läheisille järjestettävissä tapahtumissa. Omavalvontasuunnitelman seuranta tehdään jatkuvasti arjessa.

Henkilöstö on mukana omavalvontasuunnitelman laatimisessa ja päivittämisessä. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan käytännössä siten, että sitoudumme noudattamaan yhteisiä sovittuja toimintatapoja.

Omavalvontasuunnitelma on osa perehdytystä. Jos huomioimme toiminnassa poikkeavaa, käsittelemme asiaa ja sovitusti palaamme asiaan tietyn ajan kuluessa. Jokainen kodissa työskentelevä vastaa omavalvonnan seurannasta toimimalla suunnitelman mukaisesti, kokonaisvastuu toiminnan johtamisesta ja valvonnasta on kodinjohtajalla ja vastuuhenkilöillä.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan jatkuvasti. Huomioista ja toimenpiteistä kerrotaan yrityksen verkkosivuilla 4 kuukauden välein.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina tarvittaessa, vähintään kerran vuodessa.

### 3.3 Vastuunjako

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö:

Kodinjohtaja: Elina Vehosalo

Laatujohtaja: Minna Hietanen

## 4 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINNAN VASTUUT, RISKIEN TUNNISTAMINEN JA ARVIOIMINEN

### 4.1 Riskienhallinnan työnjako

Kodin johto huolehtii omavalvonnan ohjaamisesta ja järjestämisestä sekä työntekijöiden tiedonsaannista turvallisuusasioissa. Vastuu riskienhallinnasta on kodin johtajalla. Kodin henkilöstö osallistuu turvallisuustason ja riskien arviointiin sekä

omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Vaarojen ja riskien arviointi on arjen tekemisen havainnointia. Kartoitus tehdään ryhmätyönä, jossa henkilöstön kokemusta ja ammattitaitoa hyödynnetään monipuolisesti.

### **Vastuualueet**

Lääkehoidon vastuuhenkilö: Tytti Harjuntausta

Hygieniavastaava: Pauliina Tulonen

Turvallisuusvastaava: Taru Ahonen

Saattohoitovastaava: Riia Aurinen

Ravitsemusvastaava: Janette Yliluoma, Salla-Maria Elo, Ljudmila Lempinen

Tilausvastaava: Marjo Karhe

Perehdytysvastaavat: Paavo Tienari, Lauri Keikko

Kinestetiikkavastaavat: Piia Leinonen, Tiina Virtanen

Apuvälinevastaava: Heli Launis-Salapuro

## **4.2 Riskien tunnistaminen ja arvioiminen**

Riskeistä hankitaan tietoa monipuolisesti. Keskustelut henkilöstön, asukkaiden, ja läheisten kanssa antavat arvokasta tietoa. Toimitilojen tarkastukset, vaarojen kartoitukset ja työpaikkaselvitykset antavat lisätietoa toimintaympäristön mahdollisista riskeistä. Riskejä arvioidaan myös päivittäisessä työssä. Riskit voivat liittyä tehtävään, työympäristöön tai työkykyyn.

Keräämme myös 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.

Kodinjohtajalla on vastuu siitä, että työntekijät saavat perehdytystä ja ohjausta riskien tunnistamiseen, omavalvontaan sekä turvallisuusasioihin. Työyhteisön jäsenet

osallistuvat omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä riskien arviointiin ja turvallisuutta edistävien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Riskienhallinnanprosessissa niin tunnistamisessa kuin toiminnan kehittämisessäkin hyödynnetään henkilöstön monipuolista ammattitaitoa ja osaamista. Toiminnan riskejä arvioidaan palo- ja pelastussuunnitelmassa, turvallisuus selvityksessä, lääkehoitosuunnitelmassa ja elintarvikelain mukaisessa keittiötyön omavalvontasuunnitelmassa. Suunnitelmamme ovat valvovien viranomaisten hyväksymiä. Henkilöstö raportoi lisäksi havaituista epäkohdista viikoittain palvelupoikkeamailmoitusten avulla. Meillä vierailevat läheiset ja muut henkilöt voivat myös antaa palautetta nettisivujen kautta osoitteessa <https://kontukoti.fi/yhteys/> Palautetta voi antaa myös henkilökunnalle suoraan.

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

### **Mahdollisia riskitilanteita Kontu Satamassa**

Hoivan laatuun ja turvallisuuteen liittyviä riskejä ovat mm. henkilöstön riittävä kielitaito. Monikulttuurisuus on meille rikkaus ja voimavara, mutta myös riski. Henkilöstön riittävä kielitaito arvioidaan rekrytointi vaiheessa. Ulkomaalaistaustaisia opiskelijoita ja kielenharjoittelijoita on Konnussa usein. Tällöin kielitaito on yleensä vielä riittämätön. Henkilöstön ja etenkin näiden opiskelijoiden ohjaajien on oltava erityisen huolellisia siinä, ettei kielitaidon puutteesta johtuvia poikkeamia pääse tapahtumaan. Kielitaitoa arvioidaan ja ohjataan käytännössä työn ohessa ja henkilökunta puhuu aina yhdessä suomen kieltä.

Kontu Sataman asukkaista suurimmalla osalla on jonkin asteinen muistisairaus. Sairaudet aiheuttavat väkivaltilanteita ajoittain. Väkivallan kohteena on useimmiten henkilöstö, mutta välillä myös toiset asukkaat. Näiden tilanteiden ennakointi, välttäminen ja henkilöstön oikeanlainen toiminta tilanteissa on tärkeää. Henkilöstölle on järjestetty ja järjestetään koulutusta tähän liittyen.

Lääkehoitoon liittyy useita riskejä. Lääkehoidon riskejä ovat mm. jako- ja antovirheet, hoitaja ei tunnista kaikkia asukkaita ja lääke menee väärälle henkilölle. Lääkehoitoon saavat osallistua vain lähi- ja sairaanhoitajat, joilla on voimassa oleva lääkelupa Kontu Satamaan. Lääkehoidon perehdytys toteutetaan suunnitelman mukaisesti.

Yksi yleinen asukasturvallisuuteen liittyvä riski on kaatuminen. Asukkaiden itsemääräämisoikeus on huomioitava hoivassa, eikä turhia rajoittamistoimenpiteitä tehdä. Asukkaat saavat siis liikkua ryhmäkodissa vapaasti, jolloin kaatumisriski on suuri. Kaatumisia voidaan ennalta-ehkäistä riittävällä valvonnalla, asukkaat ja ohjaajat ovat suurimman osan vuorokaudesta yhteisissä tiloissa, mikä mahdollistaa valvonnan. Yleinen siisteys ennaltaehkäisee myös tapaturmia. Huonekalut ovat järjestyksessä ja sijoiteltu niin, että liikkumatilaa on riittävästi. Apuvälineet säilytetään niille varatuilla paikoilla, siivouksessa huomioidaan liukastumisvaara (lattiat eivät jää märiksi). Asukkaiden toimintakykyä seurataan arjessa aktiivisesti ja tarvittavista kuntoutustarpeista ja apuvälinehankinnoista konsultoidaan fysioterapeuttia.

Perehdytys voi olla puutteellista. Nimetään perehdytykseen vastuuhenkilö, joka huolehtii, että perehdytyslomakkeen sisältämät asiat tulee käytyä läpi ja kuitattua. Perehdytettävällä on myös itsellä vastuu, että saa riittävän perehdytyksen. Perehdytys sisältyy arjessa oppimiseen, joten kaikki työyhteisön jäsenet voivat ohjata, auttaa ja kannustaa yhteisten toimintatapojen oppimiseen.

Tiedonkulku voi olla haasteellista. Ohjeistetaan jo perehdytyksessä mistä tieto on löydettävissä. Käytössä intra, viikkokirjeet, Teams ja tiimipalaverimuistiot sekä ohjeistus infokansiossa. Perehdytetään työntekijät kirjaamiseen.

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

### 4.3.1 Henkilökunnan Ilmoitusvelvollisuus

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

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

Henkilöstön velvollisuus on ilmoittaa viipymättä luvan vastuuhenkilölle, jos he työssään havaitsevat tai saavat tietoonsa epäkohdan tai sen uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon palvelujen toteuttamisessa tai muun lain vastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen on edelleen ilmoitettava palvelun järjestäjälle ja ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi.

Valvontalain mukaan palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle kaikista toiminnassa ilmenneistä asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista ja vakavasti turvallisuutta mahdollisesti vaarantaneista tapahtumista tai vaaratilanteista. Palvelunjärjestäjälle ilmoitus osoitteeseen [kirjaamo@pirha.fi](mailto:kirjaamo@pirha.fi) ja lupa- ja valvontaviraston sähköisen asiointin kautta.

#### 4.3.2 Riskienhallinnan keinot

Kontu kerää 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. Jokaisen työntekijän velvollisuus on ilmoittaa havaitsemistaan vaaroista ja sitoutua yhteisiin ohjeisiin ja toimintatapoihin.

Säännöllisellä vaarojen kartoituksella selvitetään toimintaan liittyviä riskejä, kodin työolosuhteita, työn kuormittavuustekijöitä ja mahdollisia vaaratekijöitä. Tavoitteena on tapaturmien ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisy sekä työstä johtuvan kuormituksen vähentäminen. Selvitystä käytetään pohjana kodin toimintaa suunniteltaessa ja riskienhallintasuunnitelmaa päivitettäessä. Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Henkilöstö tuo ilmi havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit, jotka eivät kuulu tavanomaiseen hyvin sujuvaan arkeen Konnun poikkeamajärjestelmän kautta. Kaikki poikkeamat käsitellään kodin palaverissa ja kirjataan kokousmuistioon. Haitta- ja vaaratapahtumien seurantalomake lähetetään Pirkanmaan hyvinvointialueen kuukausiraportoinnin yhteydessä 3 kuukauden välein. Konnun intrassa on ohjeistus poikkeamailmoitusten tekemiseen.

Kontu Satama toimii yhteistyössä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja muiden turvallisuuteen liittyvien toimijoiden kanssa. Toimintakiinteistöön on laadittu pelastussuunnitelma sekä Kontu Sataman 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 Taru Ahonen ja työsuojeluvaltuutettu Heli Launis-Salapuro. 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/ keskeytyä 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 voivat olla 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](mailto:valmiuskeskus@pirha.fi) (virka-aikana). Lisäksi palveluntuottajan on ilmoitettava häiriötilanteesta koordinoivalle ostopalvelupäällikölle, ostopalvelupäällikölle ja toimialuejohtajalle sähköpostilla ja puhelimitse. Ohjeistus sekä yhteystiedot löytyvät kodista.

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 Satama toimii Pirkanmaan hyvinvointialueen vuokraamissa toimitiloissa ja jos häiriötilanne koskee kiinteistöä, ilmoitus häiriöstä tehdään myös Pirkanmaan hyvinvointialueen monivalvomoon ([monivalvomo@pirha.fi](mailto:monivalvomo@pirha.fi), puh. 03 3116 5700, toiminnassa 24/7).

Uhkatilanteissa tulee aina soittaa yleiseen hätänumeroon 112.

#### 4.4 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Mahdollisia epäkohtien uhkia arvioidaan asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Säännöllisellä vaarojen kartoituksella selvitetään toimintaan liittyviä riskejä, kodin työolosuhteita, työn kuormittavuustekijöitä ja mahdollisia vaaratekijöitä. Tavoitteena on tapaturmien ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisy sekä työstä johtuvan kuormituksen vähentäminen.

Arvioimme toiminnan riskejä palo- ja pelastussuunnitelmassa, turvallisuusselvityksessä, lääkehoitosuunnitelmassa, sekä elintarvikelain mukaisessa keittiötyön omavalvontasuunnitelmassa. Työntekijöiden toiminnan turvallisuutta varmistaaksemme teemme säännöllisesti työsuojelulain edellyttämää riskienarviointia.

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

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

Riskien arvioinnin tavoitteena on löytää tehokkaita toimenpiteitä työn turvallisuuden parantamiseksi, vahinkojen ennaltaehkäisemiseksi ja vahinkokustannusten minimoimiseksi. Vuosittain tehdään kysely työhön ja työympäristöön liittyvistä vaaroista. Henkilöstö raportoi lisäksi havaituista epäkohdista viikoittain palvelupoikkeamailmoitusten avulla

#### 4.4.1 Riskien käsitteleminen

Havaitut riskit, tai tunnistetut vaarat tai epäkohdat käsitellään viipymättä henkilöstökokouksissa. Poikkeamatilanteet dokumentoidaan ja korjaamistoimenpiteille laaditaan suunnitelma ja nimetään toteuttaja. Kirjallisesti laaditut poikkeamat liittyen päivittäiseen hoitoon ja palveluun käsitellään säännöllisesti sairaanhoitajien toimesta henkilökunnan kanssa.

Poikkeamien käsittelyyn sisältyy keskeisesti pohdinta tilanteeseen johtaneista tekijöistä, sekä niiden ennaltaehkäisystä tulevaisuudessa.

#### 4.4.2 Korjaavat toimenpiteet ja muutoksista tiedottaminen

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. Muutoksista ilmoitetaan henkilöstölle henkilöstökokouksissa ja asukkaiden läheisille kodinjohtajan kirjeissä sekä yhteisissä tapaamisissa.

## 4.5 Alihankintana tuotetut palvelut

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

Siivouspalvelut tuottaa Sol kiinteistöpalvelut. Valvomme SOL:n tuottamia siivouspalveluita seuraamalla palvelun laatua sekä käymme läpi palveluun liittyviä asioita yhteistyöpalavereissa vähintään kaksi kertaa vuodessa.

Kontu Sataman hälytysjärjestelmä on toteutettu 9Solutions turvahälyttimillä ja turvarannekkeilla. Testaamme turvarannekeiden toimivuuden säännöllisesti.

## 4.6 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta on toimintaa, jolla varmistetaan toimintakyky kodissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta Kontu Satamassa 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. Valmiussuunnitelma löytyy Konnun Intrasta.

## 5 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

### 5.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Asukkaan tarpeet kartoitetaan ja jokaiselle asukkaalle laaditaan tarpeiden mukaisesti palvelu-, hoito- ja kuntoutussuunnitelma. Suunnitelman toteutumista arvioidaan tarpeen mukaan, vähintään puolivuosittain. Henkilökunta tuntee asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii niiden mukaisesti. Asukkaiden päivittäiset palvelut sekä hoiva ja huolenpito sekä asukkaiden tarvitsemat terveyden ja sairaanhoidon palvelut on järjestetty tarvetta vastaavassa laajuudessa. Palvelujen toteuttamisessa huomioidaan Konnun laatulupaukset.

Laatulupaukset ovat:

Asukas, läheiset, yhteisöllisyys, kohtaamiset, ravitsemus, turvallisuus sekä siisti ja viihtyisä koti.

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

Asukkaan omat mielipiteet halutaan kuulla ja ottaa kaikessa huomioon mahdollisuuksien mukaan.

Läheiset ovat tervetulleita kotiin koska tahansa. Toimintamme on avointa ja läheiset pyydetään mukaan osallistumaan asukkaan elämään ja hoitoon toivomallaan tavalla. Vaihdamme kuulumisia säännöllisesti ja toivomme palautetta ja yhteistyötä. Yhteisöllisyys luodaan siten, että kodissa toimitaan yhdessä kaikkien asukkaiden parhaaksi. Yhteisöllisyyttä tuetaan kodin yhteisin toimintatavoin, esimerkiksi ruokailemalla yhdessä ja pidämme ryhmäkodeissa säännöllisesti yhteisökokouksia, joissa asukkaat voivat itse osallistua päätöksentekoon ja esittää toiveita.

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

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

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

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

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

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

## SOPIMUKSEN MUKAISUUS

Kodinjohtaja ja sairaanhoitajat käyvät henkilökunnan kanssa läpi sopimuksessa mainittuja laatuvaatimuksia.

Hyvät käytännöt:

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

Sopimuksessa on määritelty seuraaville asioille laatuvaatimukset:

- tilat, laitteet, välineet, ulkoilumahdollisuudet
- Henkilöstö
- Osaaminen
- laadun hallinta
- palvelun sisällön vaatimukset
- Ateriat
- turvallisuus ja ympäristö
- Laatuvaatimusten toteutumista seurataan päivittäisessä toiminnassa ja puututaan tarvittaessa.

## 5.2 Vastuu palvelujen laadusta

### 5.2.1 Johdon vastuu

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

### 5.2.2 Työntekijöiden vastuut

Työntekijöiden vastuulla on suunnitelmien mukaisten palveluiden toteuttaminen sovitun mukaisesti. Tukipalveluiden toteutumista seurataan kuukausittaisen seurantalistan avulla. Jokaiselle ohjaajalle on nimetty asukkaat keiden omaohjaajina he toimivat. Omaohjaajan tehtäviin kuuluu esimerkiksi palvelu- ja hoitosuunnitelmien päivitys sekä RAI-arviointien tekeminen ja läheisyhteistyö. Työntekijöillä on vastuu ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista. Jokaisella työntekijällä on vastuu laatulupausten toteutumisesta arjessa. Henkilöstön kanssa työntekijäkohtaisesti pidetään säännölliset tavoitekeskustelut, joissa käydään läpi vastuut, laadun varmistaminen ja kehityskohteet sekä asetetaan tulevat tavoitteet.

## 5.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

### 5.3.1 Asukkaaksi tulo

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

### 5.3.2 Hoitoneuvottelu

Palvelu- ja hoitosuunnitelma päivitetään ja laaditaan yhdessä asukkaan ja läheisen kanssa asukkaan muuttaessa Kontu Satamaan, sekä vähintään puolen vuoden välein tai asukkaan voinnissa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Asukkaan ja läheisen toiveita sekä odotuksia tarvittavan palvelun suhteen kartoitetaan yhdessä heidän kanssaan sovitulla tavalla. Mikäli palvelutarpeessa huomataan muutoksia, pidetään a yhteinen keskustelutilaisuus, jossa sovitaan yhdessä palvelun sisällöistä ja toiminnan tavoitteista. Hoitoneuvotteluun voi osallistua tarpeen mukaan omaohjaajan lisäksi myös sairaanhoitaja, fysioterapeutti tai lääkäri.

### 5.3.3 Hoito- ja palvelusuunnitelma

Omni360 potilastietojärjestelmään päivitetään asukkaan tarvitseman palvelun sisältö ja laajemminkin asukkaan toimintakykyä ylläpitävän toimintatavan sisällöt sekä sovitut päivittäiset hoitajan antamat kuntoutumista tukevat toiminnot. Toteutumista seurataan päivittäiskirjauksissa ja RAI- mittaripäivityksin ja väliarvioin.

### 5.3.4 Terveiden – ja sairaanhoito

Kontu Satamassa työskentelevät sairaanhoitajat ja lähihoitajat seuraavat päivittäin asukkaiden terveydentilaa ja ohjaavat asukkaita terveyden ylläpitämisessä. Konnussa noudatetaan Käypähoito- suosituksia sekä muita virallisia ohjeistuksia ja Pirkanmaan hyvinvointialueen toimintaohjeita. Asukkaat saavat tarvitsemansa erikoislääkäripalvelut hoitavan lääkärin lähetteen kautta. Konnun henkilökunta huolehtii tiedon hoidon tarpeesta hoitavalle lääkärille sekä tilaa tarvittavan kuljetuksen ja saattajan erikoissairaanhoidon käynnille yhdessä asukkaan tai omaisen kanssa. Kustannukset omalääkärin kotikäynneistä ja erikoissairaanhoidon käytöstä kuuluvat

asukkaalle. Kiireellisessä sairaanhoidon tarpeessa otetaan yhteyttä päivystävään lääkäriin ja tarvittaessa yleiseen hätänumeroon 112. Kodissa on ohjeet lääkärinkonsultaatiosta ja asukkaan kiireellisestä lähettämisestä päivystykseen, sekä ohje myös kuoleman toteamisesta. Asukkaiden suunhoidosta huolehditaan päivittäisten toimien yhteydessä asukkaan tarpeen mukaisesti. Suunhoito kirjataan hoitosuunnitelmaan. Pirkanmaan hyvinvointialueen suuhygienistille voidaan varata tarvittaessa aika suun hoidon tarpeen määrittämiseksi. Suuhygienistin tekemän hoitosuunnitelman mukaisesti ohjelmoidaan asukkaan suun hoito. Asukas voi myös halutessaan käyttää muuta valitsemaansa palveluntuottajaa.

### 5.3.5 Ravitsemus

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

### 5.3.6 Hygieniakäytännöt

Kontu Satamaan on tehty hygieniasuunnitelma. Hygieniasuunnitelmassa on ohjeet päivittäisiin työkäytäntöihin ja tavanomaisiin sekä erityisiin varotoimenpiteisiin. Hygieniasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa, tarvittaessa useammin.

Perehdytyksen ja koulutuksen avulla käytäntöjä ylläpidetään ja parannetaan. Kontu Sataman hygieniavastaavat osallistuvat hygieniayhdyshenkilöiden kokouksiin ja tuovat ajankohtaiset asiat tiimipalaveriin.

Kodinjohtajan vastuulla on varmistaa, että kaikilla työntekijöillä on tartuntalain mukainen soveltuvuus työhön. Elintarvikkeiden omavalvonnasta on laadittu elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelma, jossa on kuvattu, miten keittiössä toimitaan hygieenisesti. Kaikilla ruoan valmistukseen ja elintarvikkeiden käsittelyyn osallistuvilla työntekijöillä on hygieniapassi. Ennen työsuhteen alkamista työntekijät, jotka käsittelevät kodissa helposti pilaantuvia elintarvikkeita esittää esihenkilölle terveydentilan selvityksen (Tartuntatautilaki- ja asetus). Esihenkilö vie tiedon HR-järjestelmään.

Siivoussuunnitelma on laadittu ja suunnitelmassa on maininnat käytettävistä aineista, siivousaikatauluista ja toimintaohjeet siivouksen suorittamiseen hygieenisesti.

### 5.3.7 Asukkaan näköinen elämä

Asukkaan itsemääräämisoikeus toteutuu Kontu Satamassa mahdollisimman laajasti. Mahdollisia rajoitteita harkitaan yksilöllisesti ja niistä keskustellaan yhdessä asukkaan, lääkärin ja omaisten kanssa. Lääkäri käy hoitokeskustelun asukkaan kanssa hoitosuhteen alkaessa ja tarvittaessa myös myöhemmin ja on tarvittaessa yhteydessä myös läheisen kanssa. Hoitoneuvottelussa yleensä kirjataan asukkaan hoitotahto, joka ohjaa toimintatapojamme. Kontukodin arvojen mukaisesti pyrimme mahdollistamaan asukkaille yksilöllisen ja omannäköisen elämän elämisen. Laadimme asukkaille arvoihin ja mielenkiinnon kohteisiin perustuvan suunnitelman osallisuuden ja omannäköisen elämän toteutumisen tukemiseksi. Asukkaillamme on käytössä oma huone, jonka kukin asukas saa sisustaa mieleisekseen.

### 5.3.8 Laboratoriokokeet ja hoitotarvikkeet

Sairaanhoitaja ottaa lääkärin määräämät laboratoriokokeet kodissa ja toimittaa näytteet laboratorioon. Lähin laboratorio on Kuninkaankulman Fimlabin toimipiste.

Hoitotarvikkeet tilataan asukkaan hoitosuunnitelman mukaisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen hoitotarvikejakelun kautta sähköisellä lomakkeella. Lomake löytyy hyvinvointialueen verkkosivuilta

<https://www.pirha.fi/palvelut/terveyspalvelut/hoitotarvikkeet>. Hoitotarvikkeiden tilaus tehdään sairaanhoitajan toimesta ja tarvikkeet noudetaan postin toimipisteestä tilauskoodilla henkilöstön toimesta.

### 5.3.9 Asukkaan oikeusturva

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

## 5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu

### 5.4.1 Toimenpiteet epäasiallisen kohtelun varalta

Asiakkaan asiallinen kohtelu 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 tiimipalaverissa 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

Kontu Satamassa hoiva ja hoito pohjautuvat itsemääräämisoikeuden ja yksilöllisyyden vaalimiseen, itsenäisen toimintakyvyn vahvistamiseen sekä osallisuuden, hallinnan tunteen ja valinnanvapauden lisäämiseen. Lähtökohtana on asukkaan omien voimavarojen tukeminen ja fyysisen, sosiaalisen sekä henkisen ja hengellisen toimintakyvyn säilyttäminen. Tarkoituksenamme on luoda kaikille asukkaille elämänlaadultaan hyvä arkipäivä. Oleellista on toiminnallinen normaali arki, jossa asukasta kannustetaan hyödyntämään voimavarojaan ja osallistumaan sekä tekemään asioita kuntonsa mukaisesti.

Kontu Satamassa pyritään välttämään rajoittamistoimenpiteiden käyttöä ja ratkaisemaan ongelmatilanteet puuttumatta asukkaan itsemääräämisoikeuteen. Rajoittamistoimenpiteen tarvetta arvioitaessa lähtökohtana on aina asukkaan etu ja hänen terveytensä ja turvallisuutensa. Itsemääräämisoikeuden tukemisesta ja mahdollisista rajoitteista keskustellaan asukkaan yksilöllisessä hoitoneuvottelussa, johon osallistuvat asukas, omainen, omaohjaaja, vastuusairaanhoitaja ja hoidosta vastaava lääkäri. Hoitoneuvottelussa laaditaan yhdessä itsemääräämisoikeutta tukeva suunnitelma. Mikäli asukas ei kykene sanomaan kantaansa rajoitteeseen niin sekin kirjataan. Kontu Satamassa rajoittamistoimenpiteitä voidaan tehdä vain lääkärin määräaikaisella luvalla ja jatkuvaa arviointia tehden. Tällaisia toimenpiteitä ovat esim. sängynlaitojen ylhäällä pitäminen, jos se on asukkaan turvallisuuden kannalta tarpeen. Sängynlaidat voivat olla ylhäällä myös, jos asukas itse pyytää näin esimerkiksi käänntymisavun takia tai kokeakseen turvallisuuden tunnetta vuoteessa ollessaan, tällöin se ei ole rajoite. Hygieniahäärin käyttö ulosteella sotkemisen vuoksi, jos muut kokeillut keinot eivät ole tuottaneet tulosta. Lantiovyön/turvavyön käyttö pyörätuolissa tilapäisesti, perustellusta syystä. Asukashuoneen ovi voidaan lukita asukkaan pyynnöstä ja asukkailla on mahdollisuus käyttää itse huoneen avainta. Asukashuoneen ovea ei lukita koskaan ilman asukkaan omaa pyyntöä asukkaan ollessa huoneessaan.

Rajoittamistoimenpiteiden tarvetta vähentää merkittävästi se, että kodeissamme on tapana viettää aikaa yhdessä. Kodeissa on paljon erilaista toimintaa, ruokailemme ja kahvittelemme yhdessä, katsomme tv:tä, ulkoilemme ym. Asukkaat viettävät siis suuren osan päivästä yhteisissä tiloissa ohjaajien kanssa, jolloin vaikkapa liikkumiseen liittyvät vaaratilanteet huomataan helpommin, eikä rajoitustoimenpiteitä tarvitse käyttää.

Asukkaan muuttaessa sovitaan raha-asioiden hallinnoinnista asukkaan, läheisten tai asukkaan edunvalvojan kanssa asukkaan toiveen mukaisesti ja suostumuksella. Käteistä rahaa voimme ottaa säilytykseen asukkaan toiveesta noin 50 euroa. Tällöin rahojen käyttöä seurataan ja tulot/menot kirjataan.

## 5.5 Muistutusten käsittely

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

Asukkaita ja läheisiä kannustetaan keskustelemaan, jos vain on mahdollista, ensin palvelun antaneen tai päätöksen tehneen henkilön tai hänen esihenkilönsä kanssa. Jos on tapahtunut virhe tai epäillään asian huonoa hoitoa, asia voi korjaantua keskustelun jälkeen. Mikäli keskustelun jälkeen asiat eivät korjaannu, voi tehdä kirjallisen muistutuksen kodin esihenkilölle. Vastaus annetaan viikon kuluessa ja lähetämme tiedon muistutuksesta edelleen valvonta-asiantuntijalle osoitteeseen [kirjaamo@pirha.fi](mailto:kirjaamo@pirha.fi). Jos muistutuksen tekijä on tyytymätön muistutusvastaukseen, hän voi tehdä AVI:lle kantelun asiassa. Kantelun tekemisestä löytyy lisätietoja osoitteesta [avi.fi](http://avi.fi). Kantelun tekeminen on helpointa sähköisellä lomakkeella. Kantelun käsittely voi kestää vuoden.

Kontu Sataman esihenkilö on kodinjohtaja

Elina Vehosalo

[elina.vehosalo@kontukoti.fi](mailto:elina.vehosalo@kontukoti.fi)

p. 0503635762

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

Pirkanmaan hyvinvointialue, kirjaamo

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

PL 272

33101 Tampere

puhelin 03 311 611

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

Tavoiteaika käsittelylle kaksi.nolla Oy:ssa on 1 kuukausi.

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

## 5.6 Henkilöstö

### 5.6.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja rekrytointi

Kontu Satamassa työskentelee yhteensä noin 55 sosiaali- ja terveysalan koulutuksen suorittanutta työntekijää, sekä osa-aikaisesti tarvittaessa työhön kutsuttavia sijaisia. Kontu Satamassa työskentelee sairaanhoitajia, lähihoitajia, fysioterapeutti, tapahtuma- ja elämänilo-ohjaaja sekä hoiva-avustajia. Mitoitus yksikössä hoitohenkilökunnan osalta on vähintään 0,60/ asukas.

Työntekijämäärät eri vuoroissa:

Aamuvuoro 15-19

Iltavuoro 10

yövuoro 3

Mitoitus kodissa välillisen työn osalta on vähintään 0,1/ asukas. Välillisen työntekijän toimenkuvaan kuuluu siisteys kodeissa, erilaiset keittiötöet 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 2

Yövuoro 0,1

Kontu Satamassa on yksi laitoshuoltaja, kaksi hoitoapulaista ja kaksi hoiva-avustajaa välillisissä tehtävissä (5 henkilöä). Lisäksi myös lähihoitajat osallistuvat välillisen työn tekemiseen. Siivous ostetaan ulkopuoliselta palveluntuottajalta ja ateriapalveluista huolehtii Kontu keittiö. Siivous ja ateriapalvelut (3 henkilöä).

Kontukodin henkilökunta on koulutettu voimavaralähtöiseen, kinesteettiseen työskentelytapaan.

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 sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöiden kelpoisuus varmistetaan Julkiterhikki-rekisteristä. Esihenkilö velvoittaa työntekijän toimittamaan selvityksen terveydentilasta ja elintarvikehygienian

osaamisesta ennen työsuhteen alkua. Velvollisuus riittävään elintarvikehygienian osaamiseen koskee kaikkia, jotka käsittelevät kodissa helposti pilaantuvia elintarvikkeita (Tartuntatautilaki- ja asetus). Työntekijä hankkii terveysasemaltaan todistuksen, jonka esittää esihenkilölle ja esihenkilö vie tiedon HR-järjestelmään. Jokainen työntekijä haastatellaan ja hänen kanssaan käydään läpi Kontukodin toimintaa ohjaavat arvot sekä tapamme toimia. Työsuhteen koeaikana työntekijän soveltuvuutta arvioidaan ja mahdolliset epäkohdat nostetaan keskusteluun. Työntekijöiden soveltuvuutta ja luotettavuutta seurataan jatkuvasti ja mahdollisiin epäkohtiin puututaan. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 28 § velvoittaa työnantajaa tarkastamaan rikosrekisteriotteen, kun kyseessä on vähintään 3 kuukauden työ- tai virkasuhde yhden kalenterivuoden aikana.

#### 5.6.2 Opiskelijat

Konnussa tehdään aktiivista yhteistyötä oppilaitosten kanssa. Kontu Satamassa työssäoppimista suorittavat useimmiten lähihoitaja-, sairaanhoitaja-, tai hoiva-avustajaopiskelijat. Jokaiselle opiskelijalle nimetään jakson ajaksi kaksi ohjaajaa, jotka vastaavat opiskelijan päivittäisestä perehdytyksestä ja ohjaamisesta yhteistyössä ohjaavan opettajan kanssa. Opiskelijat sitoutuvat harjoittelunsa ajaksi Konnun toimintatapoihin ja heitä koskee muun henkilöstön tavoin lakisääteinen salassapitovelvollisuus.

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

Äkillisiä poissaoloja paikataan sisäisen sijaisen tai osa-aikatyötä tekevän henkilöstön työpanoksella tai työvuorojen muutoksilla, joista neuvotellaan yhdessä henkilöstön kanssa. Sellaisissa tapauksissa, joissa resurssitarvetta ei omalla henkilöstöllä kyetä paikkaamaan, sijaisina toimivat tutut ammattitaitoiset sijaiset, jotka ovat perehtyneet yksikön asukkaisiin ja toimintatapoihin. Pitkiin poissaoloihin, esim. perhe- ja

opintovapaat, rekrytoidaan sijainen määräaikaan työsuhteeseen. Henkilökunnan vuorokohtaisesta riittävydestä vastaavat yhteistyössä kodinjohtaja ja palveluvastaava.

## 5.7 Monialainen yhteistyö ja palveluiden koordinointi

Yhteistyötä tehdään eri sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden kanssa, esimerkiksi Pirkanmaan hyvinvointialueen eri toimialojen kanssa. Tieto siirtyy sähköisesti asiakastietojärjestelmien kautta. Lisäksi yhteydenpitoa tapahtuu puhelimitse ja sähköpostitse.

Jos asukas tarvitsee kodin ulkopuolista terveyden- tai sairaanhoitoa esimerkiksi hammashoitoa, avustamme asukasta ajan varaamisessa ja palveluihin pääsemässä. Asukkaan joutuessa sairaalahoitoon, pidämme yhteyttä sairaalaan aktiivisesti.

Asukkaan palvelutarpeen muuttuessa olemme yhteydessä Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakasohjaukseen. Asukkaan raha-asioiden hoidossa yhteistyötä tehdään välitystilin, sekä edunvalvojien kanssa. Asukkaita avustetaan tarpeen mukaan päivittäiseen arkeen liittyvien palveluiden hankinnassa. Teemme yhteistyötä muiden Konnun yksiköiden kanssa esimerkiksi järjestämällä yhteisiä tapahtumia. Ravitsemukseen liittyvissä asioissa teemme yhteistyötä Kontu keittiöiden kanssa. Omaohjaaja huolehtii asukkaan mahdollisista kodin ulkopuolella tapahtuvista terveydenhuollon käynneistä yhdessä asukkaan ja läheisen kanssa sopien, tilaa kuljetukset ja varaa saattajan, sekä huolehtii tiedonkulusta asiaan liittyen.

## 5.8 Toimitilat ja välineet

### 5.8.1 Tilojen kuvaus

Asukkaat ovat vuokranneet Kontu Satamasta asunnon, jonka lisäksi yhteiset tilat on jyvitetty asukkaiden käyttöön. Asukkailla on käytössään oma huone, tai kahden hengen huone (1 kpl / ryhmäkoti) sekä huonekohtainen inva-varusteltu WC / suihku. Oma asunto tarjoaa yksityisyyden sekä itsemääräämisoikeuden turvallisessa ja esteettömässä ympäristössä. Asukkaat kalustavat itse oman huoneensa. Omaiset ovat tervetulleita Kontu Satamaan 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 parvekkeille on mahdollista liikkua apuvälineidenkin avulla. Satamakatu 17 on vanha kiinteistö, joka on peruskorjattu ikäihmisten tehostettua palveluasumista varten ja se on valmistunut huhtikuussa 2018. Kontu Satamassa on yhteiset oleskelutilat sekä yhteiset ruokailutilat, jotka mahdollistavat asukkaiden yhdessäolon. Konnussa kokoonnutaan yhdessä syömään ja viettämään aikaa. Kerran viikossa järjestetään iltapäiväkahvien yhteydessä yhteisökokous, jossa Konnun toimintaa kehitetään yhdessä asukkaiden kanssa. Kontu Satamassa on yhteistä tilaa runsaasti, mikä mahdollistaa erilaisten ryhmien ja aktiviteettien toteuttamisen.

### 5.8.2 Tilojen tarkastukset

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

## 5.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

### 5.9.1 Teknologiset ratkaisut

Kaikilla Kontu Sataman asukkailla on 9Solutions-turvaranneke, jonka avulla asukkaat saavat yhteyden henkilökuntaan. Hälytys tulee turvarannekkeesta ryhmäkodin henkilökunnan puhelimeen. Puhelimien akkujen täyteen lataus suoritetaan öisin ja akun varaus tarkistetaan jokaisen vuoron alussa ja ladataan tarvittaessa. Puhelimet ovat aina henkilökunnan mukana. Ranneke tekee hälytyksen myös automaattisesti, mikäli asukas poistuu ryhmäkodin ulko-ovista tai yöaikaan huoneestaan. Lisäksi kaikissa yksikön ovissa on sähköinen iLOQ-lukitusjärjestelmä. Henkilökunnalla on käytössä turvapainike, jolla voidaan hälyttää apua Sataman muista ryhmäkodeista. Lisäksi henkilökunnalla on GSM-puhelin, joilla he voivat hälyttää apua muilta osastoilta. Kontu Satamaan on tehty pelastussuunnitelma, josta löytyy ohjeistus mm. evakuointiin sekä erilaisiin häiriötilanteisiin. Kontu Sataman kiinteistössä on automaattinen sammutusjärjestelmä (sprinklaus) ja yksiköissä lisäksi sijoitettuna käsisammutusvälineet.

#### 5.9.2 Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavat

Asukkaan tekemä rannekehälytys ohjautuu ohjaajien puhelimiin, sekä näkyville ryhmäkodin seinällä olevaan näyttöruutuun. Rannekkeiden toimivuutta testataan ohjaajien toimesta säännöllisesti. Rannekkeen pariston varauksen ollessa alhainen, toimittaa 9Solutions uuden hyvissä ajoin. Sataman turvarannekkeista vastaavat henkilöt ovat Saana Saarinen sekä kodinjohtaja.

Ryhmäkodin puhelimien lataamisesta vastaavat pääsääntöisesti yöhoitajat. Vuoroon tullessaan henkilökunta tarkistaa mobiililaitteiden virran riittävyyden ja varmistaa puhelimien hallussa pitämisen vuoron ajan.

#### 5.9.3 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Kontu Satamassa käytetään myös yksikön omia apuvälineitä, joiden käytöstä ja ohjaamisesta vastaa kontukodin henkilöstö. Apuvälineiden toiminta tarkastetaan säännöllisesti ja mahdolliset huoltotarpeet ilmoitetaan esihenkilölle.

Haittavaikutusilmoitus tulee tehdä lääkinnällisten laitteiden haittavaikutuksista.

Lääkinnällinen laite on esimerkiksi hoivasänky.

Teemme yhteistyötä Healthcare Lab Oy:n kanssa, joka huolehtii laitehuolloista ja tarpeen mukaan vaaratilanneilmoituksien tekemisen Fimealle ja tarpeen mukaan vaaratilanneilmoituksien tekemisestä Fimealle sekä ilmoittamisesta maahantuojuille tai valmistajalle.

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

Vaaratilanneilmoitus lähetetään osoitteeseen:

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus (Fimea)

Lääkinnälliset laitteet

Mannerheimintie 166 PL 55 00034 Helsinki

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

[https://fimea.fi/documents/147152901/159465842/Laak\\_lait\\_vaaratilanneilmoitus\\_WS.pdf/9e b5e53f-8e08-da00-80ebba7c9cbf8982/Laak\\_lait\\_vaaratilanneilmoitus\\_WS.pdf?t=1718864016012](https://fimea.fi/documents/147152901/159465842/Laak_lait_vaaratilanneilmoitus_WS.pdf/9e b5e53f-8e08-da00-80ebba7c9cbf8982/Laak_lait_vaaratilanneilmoitus_WS.pdf?t=1718864016012)

Lisätietoa osoitteesta: [https://fimea.fi/laakinnalliset\\_laitteet/vaatimukset-ammattimaisillekayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen](https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/vaatimukset-ammattimaisillekayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen)

#### 5.9.4 Laiterekisteri

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

#### 5.9.5 Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavat

Apuvälineistä ja terveydenhuollon välineistä Kontu Satamasta vastaa fysioterapeutti Heli Launis- Salapuro.

### 5.10 Lääkehoitosuunnitelma

#### 5.10.1 Lääkehoitosuunnitelman laadinta ja päivitys

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään omavalvontasuunnitelman päivittämisen yhteydessä sekä ohjeistusten tai käytänteiden muuttuessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Lääkehoitosuunnitelman pohjalta on sovittu päivittäiset käytännöt lääkehoidon toteuttamisessa, ja hyvien käytäntöjen toteutumista arvioidaan tiimikokouksissa. Päivitetty lääkehoitosuunnitelma ja uudet lääkehoidon prosessit ja käytänteet käsitellään henkilökunnan kanssa. Kontukotien välillä tehdään yhteistyötä ja toteutetaan sisäisiä auditointeja lääkehoitoon liittyen.

### 5.10.2 Lääkepoikkeamat

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

Lääkehoidon sisäisen auditoinnin kehittämiskohteina nostettiin esille muun muassa käytänteiden yhtenäistämistarve viiden ryhmäkodin välillä, joka itsessään vähentää lääkehoidon riskitilanteita hoitajien tehdessä työtä vaihdellen eri ryhmäkodeissa. Auditoinnin pohjalta sovittiin kehitettäväksi ja yhtenäistettäväksi muun muassa lääkelistan värikoodistoa, vuorokohtaisen lääkevastaavan määrä, sekä kuinka toimitaan lääkemuutosten toteuttamisessa.

### 5.10.3 Asukkaan lääkehoito

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

#### 5.10.4 Lääkehoidosta vastaa

Kontu Sataman lääkehoidosta vastaa lääkäri. Kontu Sataman lääkehoidon toteutuksesta vastaavat lääkeluvalliset, koulutetut terveydenhuollon ammattihenkilöt eli ryhmäkotien sairaan- ja lähihoitajat yhteistyössä lääkärin kanssa. Vastaavat sairaanhoitajat seuraavat kotien lääkehoidon toteutumista ja vastaavat sen turvallisuudesta arjessa yhdessä kodinjohtajan kanssa, joka on lääkehoidon kokonaisuuden vastuuhenkilö.

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](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](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

2.0 Oy:n tietoturvasuunnitelmaan on koottu ohjeet, joilla varmistetaan tietojen luottamuksellisuus, eheys ja saatavuus sekä ennaltaehkäistään vahinkoja. Suunnitelmassa on kuvattu riskienhallinta ja määritelty toimintaohjeet poikkeustilanteiden varalle. Suunnitelmassa kuvataan vastuunjako ja yhteiset tietojen käsittelytavat. Vaatimustenmukaisuus on huomioitu myös suunnitelmassa.

Asukkaita informoidaan henkilötietojen käsittelystä osana palvelu- ja hoitosuunnitelman laadintaprosessia. Asiakastiedot kirjataan sähköiseen potilastietojärjestelmään Omni360. Lisäksi asiakkaiden tietoja kirjataan RAI-tietokantaan sekä vähäisissä määrin myös manuaalisesti asiakaskansioissa säilytettäviin asiakirjoihin. Potilastietojärjestelmään kirjattavat tiedot ovat henkilökohtaisten käyttäjätunnusten ja salasanojen takana.

Asukkaalta kysytään lupa tietojen kirjaamiseen ja säilyttämiseen palvelu- ja hoitosuunnitelman yhteydessä. Asiakassuhteiden luottamuksellisuus ja asiakkaan yksityisyyden suoja edellyttävät huolellista asiakirjojen laadintaa ja säilyttämistä. Sähköisen potilastietojärjestelmän sisältämät asiakastiedot ovat suojattuna henkilökohtaisten käyttäjätunnusten ja salasanojen avulla. Asukkaiden manuaalisesti kirjatut 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. Sähköiset asiakastiedot säilytetään Omni360 -asiakastietojärjestelmässä, johon jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen käyttäjätunnus ja salasana. Paperiset asiakirjat säilytetään lukitussa tilassa, johon pääsee avaimella. Asiakirjoja ei säilytetä pöydillä, vaan ne ovat siististi kaapissa, asukkaiden henkilökohtaisissa kansioissa.

Riski on, että asukkaan asioita puhutaan äänekkäästi yhteisissä tiloissa tai asukkaan hoitoon liittyviä dokumentteja on näkyvillä. Yhteisissä tiloissa tapahtuu samanaikaisesti monia toimintoja, joten on riski, että jotakin jää näkyville, kun asukas tai läheinen tulee keskustelemaan. Ovet saattavat myös jäädä lukitsematta.

## 6.1 Tietojärjestelmät

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

## 6.2 Kirjaaminen

Kontu Satamassa on käytössä Omni360 potilastietojärjestelmä sekä DomaCare. Kirjaamiseen tulee olla asiakaslähtöistä ja ajantasaista. Kirjaaminen tapahtuu rakenteisesti ja kirjatessa huomioidaan hoitosuunnitelmaan asetetut tavoitteet. Työntekijät osallistuvat kirjaamiskoulutuksiin ja kirjauksia sekä niiden laatua seurataan säännöllisesti. Jokainen sosiaali- ja terveysalan ammattilainen kirjaa asiakastietoihin vain omilla henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksillaan, joiden asianmukaisesta hankinnasta ja käyttöoikeuksien ylläpidosta vastaavat kodinjohtaja ja palveluvastaava.

Asiakastietoja kirjataan potilastietojärjestelmän lisäksi säännöllisesti myös RAI-arviointijärjestelmään.

## 6.3 Tietoturvakoulutus

Kaikki Kontu Sataman 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. Työntekijöitä kannustetaan myös hankkimaan sosiaali- ja terveystieteen toimikortti. Perehdytyksessä ohjataan tunnistamaan tietojärjestelmiin ja tietoverkkoihin mahdollisesti kohdistuvia häiriöitä ja käydään läpi toimintaohjeet.

## 6.4 Rekisterinpitäjä

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

## 6.5 Tietosuojapoikkeamat

Tietosuojapoikkeamista tulee tehdä poikkeamailmoitus sekä ilmoitus Konnun tietosuojavastaavalle, joka ohjeistaa jatkotoimenpiteistä. Konnun intrasta löytyy lisätietoa tietosuojaan liittyen. Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteyshenkilö tietoturvaloukkausten osalta: Henkilötietojen käsittelijänä Kontukotien tietoturvaloukkauksia koskevat ilmoitukset tulee toimittaa rekisterinpitäjänä toimivan Pirkanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavalle osoitteeseen [tietoturvavastaava@pirha.fi](mailto:tietoturvavastaava@pirha.fi) sekä tietosuojavastaavalle osoitteeseen [tietosuojavastaava@pirha.fi](mailto:tietosuojavastaava@pirha.fi).

## 6.6 Tietosuojavastaava

Anne Vaalanti anne.vaalanti@kontukoti.fi 050 4784806

## 7 SÄÄNNÖLLISESTI KERÄTTÄVÄN JA MUUN PALAUTTEEN HUOMIOINTI

### 7.1 Jatkuva palaute

Palautetta kerätään säännöllisesti sekä asukkailta että läheisiltä. Asukaspalautteita saadaan esimerkiksi kuukausittaisista yhteisökokouksista, joissa asukkaat ja läheiset pääsevät antamaan palautetta sekä kehittämään Konnun toimintaa.

Yhteisökokouksesta tehdään muistio, joka on kaikkien luettavissa ryhmäkodissa.

Yhteisökokousmuistiot arkistoidaan kodin intraan. Läheiset saavat halutessaan olla tiivistä osana kodin arkea, jolloin yhteiskehittämiselle tulee luonnollinen mahdollisuus.

Lisäksi Kontukodin verkkosivuilla <https://www.kontukoti.fi/yhteys/> voi antaa nimellistä tai nimetöntä palautetta toiminnastamme. Yhteisökokousten sekä suullisen ja

kirjallisen palautteen lisäksi asukkaat, läheiset ja vierailijat voivat jättää palautetta sähköpostilla. Eri palautekanavien kautta saatu palaute käsitellään tiimipalavereissa ja sen pohjalta toimintaa kehitetään yhdessä asukkaiden, läheisten sekä työntekijöiden kanssa ja sovittujen asioiden toteutumista seurataan. Kehittämistyöstä viestitään aktiivisesti niin läheisille kuin myös muille sidosryhmille. Omavalvonnan toteutumisen seuranta toteutetaan neljän kuukauden välein ja on luettavissa Konnun nettisivuilla osoitteessa: [www.kontukoti.fi/omavalvonta](http://www.kontukoti.fi/omavalvonta). Tavoitteemme ”Kontu on koti, jossa väki viihtyy” saavuttamiseksi pyrimme kehittämään toimintaamme aktiivisella otteella myös saadun palautteen kautta.

## 7.2 Asukas- ja läheiskyselyt

Kontukodit toteuttavat joka toinen vuosi oman asukastyytyväisyyskyselyn, jonka sisältö mukailee THL:n Kerro palvelustasi -kyselyä. Joka toinen vuosi asukkaat vastaavat THL:n kyselyyn, joka toteutetaan seuraavan kerran alkuvuodesta 2026.

Kesällä 2025 toteutetussa asiakaskokemuskyselyssä suositteluindeksi oli 58. Asukkaat olivat tyytyväisiä mm. saamaansa palveluun, toiveiden ja tarpeiden huomioimiseen sekä henkilökunnan ystävällisyyteen. Mielekästä viriketoimintaa toivottiin lisää

Vuoden 2025 läheistyytyväisyyskyselyssä suositteluhaluus (NPS) oli 82 (n=37).

Kokonaisuudessaan asukkaan läheiset olivat tyytyväisiä annettuun palveluun, ja Kontu Satama sai kiitosta etenkin kodinomaisesta asumisympäristöstä, sekä henkilökunnan ammattitaidosta ja sitoutuneisuudesta laadukkaaseen hoivaan. Vuoden 2024 vastaavan kyselyn NPS-arvo oli 62. Kehittämiskohteina vastaajat näkivät spontaanin yhteydenpidon lisäämisen omaohjaajan ja läheisten välillä, sekä ulkoilun ja asukkaalle mieleisen aktiviteetin lisäämisen arkeen.

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja

Tampere 28.5.26

*Elina Vehosalo*

Elina Vehosalo

Kodinjohtaja

Kontu Satama