



# KONTU

## OMAVALVONTASUUNNITELMA

KONTU PYYNIKKI

## Sisällys

1 PALVELUNTUOTTAJAA, TOIMINTAYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT .....	1
1.1 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot .....	1
1.2 Toimintayksikköä koskevat tiedot .....	1
1.3 Toimintayksikön palvelut.....	1
2 TOIMINTA-AJATUS, TOIMINTAPERIAATTEET JA ARVOT.....	2
2.1 Toiminta-ajatus .....	2
2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet.....	3
3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN SEKÄ VASTUUNJAKO .....	3
3.1 Kuvaus omavalvontasuunnitelman laatimisprosessista .....	3
3.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	3
3.3 Vastuunjako .....	4
4 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINNAN VASTUUT, RISKIEN TUNNISTAMINEN JA ARVIOIMINEN.....	4
4.1 Riskienhallinnan työnjako .....	4
4.2 Riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	5
4.3 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien sekä puutteiden ilmoittaminen ja käsittely .....	6
4.3.1 Henkilökunnan Ilmoitusvelvollisuus .....	6
4.3.2 Riskienhallinnan keinot .....	7
4.3.3 Häiriötilanteisiin varautuminen ja niistä ilmoittamisen menettelytavat .....	8
4.4 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	8
4.4.1 Riskien käsitteleminen .....	8
4.4.2 Korjaavat toimenpiteet ja muutoksista tiedottaminen .....	8
4.5 Alihankintana tuotetut palvelut.....	9
4.6 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	9
5 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS .....	9
5.1 Palvelujen laadulliset edellytykset .....	9
5.2 Vastuu palvelujen laadusta .....	12
5.2.1 Johdon vastuu .....	12

5.2.2 Työntekijöiden vastuut .....	12
5.3 Asiakkaan asema ja oikeudet .....	13
5.3.1 Asukkaaksi tulo .....	13
5.3.2 Hoitoneuvottelu.....	13
5.3.3 Hoito- ja palvelusuunnitelma.....	13
5.3.4 Terveys- ja sairaanhoito .....	14
5.3.5 Ravitsemus .....	15
5.3.6 Hygieniakäytännöt .....	16
5.3.7 Asukkaan näköinen elämä.....	17
5.3.8 Laboratoriokokeet ja hoitotarvikkeet .....	18
5.3.9 Asukkaan oikeusturva .....	18
5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu .....	18
5.4.1 Toimenpiteet epäasiallisen kohtelun varalta .....	18
5.4.2 Työntekijän ilmoitusvelvollisuus .....	19
5.4.3 Itsemääräämisoikeuden toteuttaminen.....	19
5.5 Muistutusten käsittely.....	21
5.5.1 Potilasasiavastaava .....	22
5.5.2 Sosiaaliasiavastaava.....	22
5.5.3 Kuluttajaneuvonta .....	22
5.6 Henkilöstö .....	23
5.6.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja rekrytointi .....	23
5.6.2 Opiskelijat.....	25
5.6.3 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta....	25
5.7 Monialainen yhteistyö ja palveluiden koordinointi .....	25
5.8 Toimitilat ja välineet.....	26
5.8.1 Tilojen kuvaus.....	26
5.8.2 Tilojen tarkastukset.....	27
5.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	27
5.9.1 Teknologiset ratkaisut .....	27
5.9.2 Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavat .....	28
5.9.3 Terveystuonon laitteet ja tarvikkeet .....	28
5.9.4 Laiterekisteri .....	29

5.9.5 Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeen vastuu .....	29
5.10 Lääkehoitosuunnitelma .....	30
5.10.1 Lääkehoitosuunnitelman laadinta ja päivitys .....	30
5.10.2 Lääkepoikkeamat .....	30
5.10.3 Asukkaan lääkehoito .....	30
5.10.4 Lääkehoidosta vastaa .....	31
6 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat .....	31
6.1 Tietojärjestelmät .....	32
6.2 Kirjaaminen.....	32
6.3 Tietoturvakoulutus.....	33
6.4 Rekisterinpitäjä .....	33
6.5 Tietosuojapoikkeamat .....	33
6.6 Tietosuojavastaava.....	33
7 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomiointi .....	34
7.1 Jatkuva palaute .....	34
7.2 Asukas- ja läheiskyselyt .....	34

## 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 Pyynikki
Toimintayksikön katuosoite:	F.E Sillanpäänkatu 2
Postinumero:	33230
Postitoimipaikka:	Tampere
Toimintayksikön vastuuhenkilö:	Reetta Lehtelä
Vastuuhenkilön puhelin:	050 476 4878
Vastuuhenkilön sähköposti:	<a href="mailto:reetta.lehtela@kontukoti.fi">reetta.lehtela@kontukoti.fi</a>

### 1.3 Toimintayksikön palvelut

Palvelut ja asiakasryhmä:	Ympäri vuorokautinen palveluasuminen ikäihmisille
Asiakaspaikkamäärä:	27
Hyvinvointialue, jonka alueella palvelua tuotetaan:	Pirkanmaan hyvinvointialue
Palvelu, johon lupa on myönnetty ja ajankohta:	Ympäri vuorokautinen palveluasuminen, ikääntyneet 27.10.2022
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:	SOL: puhtaanapito, viikkosiivous Kontukeittiö Pyynikki: lounas ja päivällinen

## 2 TOIMINTA-AJATUS, TOIMINTAPERIAATTEET JA ARVOT

### 2.1 Toiminta-ajatus

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

Kontu Pyynikillä (käytämme myöhemmin tässä myös ilmaisua Konnussa tai Kontukodissa tarkoittaen Kontu Pyynikkiä) hoiva ja hoito pohjautuvat itsemääräämisoikeuden ja yksilöllisyyden vaalimiseen, itsenäisen toimintakyvyn vahvistamiseen sekä osallisuuden, hallinnan tunteen ja valinnan vapauden lisäämiseen. Hoivahenkilökunnan tarjoamien palvelujen lähtökohtana on asukkaan omien voimavarojen tukeminen ja fyysisen, sosiaalisen sekä henkisen ja hengellisen toimintakyvyn säilyttäminen.

Konnussa asukkaalle tehdään yhdessä asukkaan ja omaisen kanssa palvelu- ja hoitosuunnitelma, jonka pohjalta toteutetaan riittävä ympärivuorokautinen hoiva ja hoito sekä asukkaan tarvitsema ohjaus ja tuki. Asukkailla on sairaanhoitaja käytettävissään arkipäivisin sekä vaihtelevasti ilta- ja viikonloppuaikoina.

Sairaanhoitajan palvelujen lisäksi jokaiselle asukkaalle nimetään omaohjaaja. Omaohjaaja toimii yhteistyössä omaisten, läheisten ja viranomaisten kanssa, ohjaten ja neuvoen sekä toimien asukkaan edustajana tarvittaessa.

Kulttuuri- ja harrastustoiminnassa huomioidaan asukkaiden yksilöllinen elämänhistoria sekä toiveet ja tarpeet mahdollisuuksien mukaan. Läheiset ja muut vapaaehtoiset henkilöt voivat olla mukana toiminnassa ja heitä pyritään saamaan mukaan niin kulttuuri- ja harrastustoiminnan suunnitteluun kuin myös järjestämiseen. Huomioimme myös henkilöstön erilaiset vahvuudet ja osaamisalueet toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa. Kontu Pyynikillä on nimetty elämänilo- ja tapahtumaohjaaja, jonka työtehtävänä on huolehtia asukkaiden toiminnallisuudesta. Hän suunnittelee toimintaa yhdessä asukkaiden, läheisten ja kodin toiminnan ja tarpeiden kanssa. Elämänilo- ja tapahtumaohjaaja on paikalla Pyynikillä maanantaisin ja tiistaisin.

Tarkoituksenamme on luoda kaikille asukkaille elämänlaadultaan hyvä arkipäivä. Oleellista on toiminnallinen normaali arki, jossa asukasta kannustetaan hyödyntämään voimavarojaan ja osallistumaan sekä tekemään asioita kuntonsa mukaisesti. Asukkaat voivat osallistua kodin arkisiin askareisiin ja heidät otetaan mukaan esimerkiksi ruoan valmisteluun, pöydän kattamiseen, huoneensa siistimiseen ja pyykkihuoltoon. Tavoitteena on säilyttää arjessa selviytymisen taitoja sekä tukea hallinnan tunteen säilyttämistä ja lisätä päivien merkityksellisyyttä.

Tavoitteenamme on ylläpitää ja lisätä asukkaan sosiaalista kanssakäymistä sekä tarjota tukea sosiaalisten verkostojen ylläpitämiseen. Yhteydenpito perheeseen, sukuun ja ystäviin mahdollistuu aktiivisen yhteydenpidon ja yhteisten juhlien avulla. Yhteydenpitoon voidaan hyödyntää myös teknologian tarjoamia mahdollisuuksia. Kontu Pyynikillä ei ole vierailuajkoja, vaan asukkaan läheiset ovat aina tervetulleita ja heitä kannustetaan osallistumaan kodin arkeen sekä juhlaan. Pyrimme tarjoamaan läheisille mahdollisimman paljon erilaisia luontevia tapoja osallistua läheisensä elämään kodissamme.

## 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.

Kontulaisten arjen toimintaa ja vuorovaikutusta tukee yhdessä kehitetty ja keskusteltu yhteinen tapa toimia, joka on myös osa perehdytystä.

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

### 3.1 Kuvaus omavalvontasuunnitelman laatimisprosessista

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

### 3.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Kontu Pyynikin omavalvontasuunnitelma on nähtävissä molemmissa ryhmäkodeissa osoitteessa Kontu Pyynikki, F.E. Sillanpääkatu 2, 33200 Tampere. Suunnitelma on lisäksi nähtävissä yrityksen verkkosivuilla osoitteessa <https://kontukoti.fi/omavalvonta/>

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

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

### 3.3 Vastuunjako

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö:

Kodinjohtaja Reetta Lehtelä  
p. 050 476 4878  
Sähköposti: [reetta.lehtela@kontukoti.fi](mailto:reetta.lehtela@kontukoti.fi)

Vastaava sairaanhoitaja Riia Räihä  
p. 050 501 0978  
Sähköposti: [riia.raihä@kontukoti.fi](mailto:riia.raihä@kontukoti.fi)

## 4 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINNAN VASTUUT, RISKIEN TUNNISTAMINEN JA ARVIOIMINEN

### 4.1 Riskienhallinnan työnjako

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

Vastuualueet:

Lääkehoidon vastuuhenkilö : Riia Räihä  
Turvallisuusvastaava: Carolina Mattia  
Laatuyhteyshenkilö: Niina Lahtinen  
Hygieniavastaava: Riia Räihä  
Ravitsemusvastaava: Annemari Rautavesi  
Hygieniatarvikkeiden tilaus: Sanna Ahvenisto  
Perehdytysvastaava: Sanna Ahvenisto  
Kinestetiikkavastaavat: Annemari Rautavesi, Mira Saarenkanta  
Ekovastaava: Mira Saarenkanta

## 4.2 Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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.

Riskeistä hankitaan tietoa monipuolisesti, ei ainoastaan poikkeama ilmoitusten perusteella. Keskustelut henkilöstön, asukkaiden, ja läheisten kanssa antavat arvokasta tietoa. Toimitilojen tarkastukset, vaarojen kartoitukset ja työpaikkaselvitykset antavat lisätietoa toimintaympäristön mahdollisista riskeistä. Riskejä arvioidaan myös päivittäisessä työssä. Riskit voivat liittyä tehtävään, työympäristöön tai omaan kykyyn suoriutua tehtävästä. 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. Meillä vierailevat läheiset ja muut henkilöt voivat myös antaa palautetta nettisivujen kautta osoitteessa <https://kontukoti.fi/yhteys/> Palautetta voi antaa myös henkilökunnalle suoraan.

### **Mahdollisia riskitilanteita:**

Asukkaan perushoito jää huolehtimatta: Henkilökunta on ammattitaitoista ja riittävästi perehdytetty asukkaan hoitoon. Perehdytys sisältää yhteisen tavan toimia. Toteutetaan asukkaan hoitosuunnitelmaa.

Asukkaan lääkitys jää toteutumatta tai toteutuu virheellisesti: Henkilökunta perehdytetään lääkehoitoon ja lääkeluvat ovat kunnossa. Vain lääkevan omaava ohjaaja saa antaa asukkaille lääkkeitä.

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

Asukkaan aggressiivisuus: Riskinä voi olla asukkaiden erilaisista sairauksista, kuten muistisairaudesta johtuvaa väkivaltaisuutta esimerkiksi hoitotoimenpiteiden yhteydessä. Tällaisissa tilanteissa tärkeää on henkilökunnan ennakointi, rauhallisuus ja tieto toimintaohjeista.

Perehdytystä ei tapahdu tai se on puutteellista: Perehdytykseen nimetään vastuuhenkilö, joka huolehtii, että perehdytyslomakkeen sisältämät asiat tulee käytyä läpi. Perehdyttävällä on vastuu myös itsellä, että saa riittävän perehdytyksen. Perehdytys sisältyy arjessa oppimiseen ja ohjaukseen, työyhteisön kaikki jäsenet voivat ohjata ja auttaa sekä kannustaa yhteisten toimintatapojen oppimiseen.

Tiedonkulun ongelmat: Riittävä perehdytys kirjaamiseen ja ohjeistus mistä tieto on löydettävissä. Käytössä on toimintatavat tiedonkulun tukemiseksi, esim. viikkokirje ja viikkopalaverimuistio.

Käytännön riskit, jotka liittyvät tiloihin ja tarvikkeisiin: Huolehditaan, että yleiset tilat ovat asialliset, siistit ja esteettömät. Asukkaiden hoitoon liittyviä tarvikkeita on aina saatavilla.

Turvajärjestelmien katkeaminen (tietojärjestelmä, ranneke, ruoka jne): IT-tuki on saatavilla ongelmatilanteissa, turvahälytínjärjestelmän ylläpitoon on nimetty vastuuhoitaja, toimintatavat on sovittu elintarvikepoikkeamiin liittyen.

Kodin arjesta vastuussa olevien henkilöiden poissaolo: lomat suunnitellaan niin ettei näissä ole päällekkäisyyksiä ja sijaistuksiin suunnitellaan vastuuhenkilö poissaolon ajaksi.

Asukkaan poistuminen kodista: Turvahälytínjärjestelmä lähettää ilmoituksen ohjaajien puhelimeen, jos asukas poistuu kodista. Osalla asukkaista käytössä Airtagit, jotka voidaan paikantaa.

Ruuan saatavuus ja ruoka-aineallergioiden huomiointi: Ruoka jää toimittamatta. Kontukeittiö Hervanta toimittaa ruuan. Varauduttu poikkeustilanteisiin ennakoiden. Lähistöllä kauppa.

## 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. Lain mukaan on kiellettyä estää tai yrittää estää ilmoittajaa tekemästä ilmoitusta, eikä ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

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.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asukkaan epäasiallista kohtaamista, asukkaan loukkaamista sanoilla, asukasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asukkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asukkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Esimerkiksi asukasta tönitään, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tahi palvelussa, asukkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa ja hoidossa on vakavia puutteita.

#### 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.

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 Pyynikki toimii yhteistyössä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja muiden turvallisuuteen liittyvien toimijoiden kanssa. Toimintakiinteistöön on laadittu pelastussuunnitelma sekä Kontu Pyynikin 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. Työsuojelu varavaltuutettu Carolina Mattila vastaa

turvallisuuskävelyistä. Turvallisuuskävelyt järjestetään kolmen kuukauden välein ja tarvittaessa useammin esimerkiksi uusien työntekijöiden perehdytyksen yhteydessä.

#### 4.3.3 Häiriötilanteisiin varautuminen ja niistä ilmoittamisen menettelytavat

Palveluntuottajan on ilmoitettava hyvinvointialueelle:

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

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

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

### 4.4 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

#### 4.4.1 Riskien käsitteleminen

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

#### 4.4.2 Korjaavat toimenpiteet ja muutoksista tiedottaminen

Havaitut epäkohdat käsitellään yhteisissä palaverissa, joista tehdään muistio. Epäkohtien korjaamiseksi tehdään suunnitelma sekä nimetään vastuuhenkilö(t). Epäkohtien korjaamiselle asetetaan aikataulu ja toteutumisen etenemistä seurataan sekä lopuksi tarkastetaan, että epäkohta on korjattu.

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

## 4.5 Alihankintana tuotetut palvelut

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.

Valvomme SOL:n tuottamia tukipalveluja seuraamalla palvelun laatua sekä käymme läpi palveluun liittyviä asioita yhteisissä palavereissa vähintään kerran vuodessa.

## 4.6 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta on toimintaa, jolla varmistetaan toimintakyky kodissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta Kontu Pyykillä 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 omaa toimintaa tukevia suunnitelmia ja selkeitä toimintaohjeita häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin, jotka takaavat tarvittavien turvatoimien ja välineistön saatavuuden sekä osaamisen. Valmius- ja jatkuvuussuunnitelmien alasuunnitelmien ajantasaisuudesta vastaa johtamisen mukaisesti Kontukotien kodinjohtajat. Konnun hallinto ohjaa suunnitelmien päivittämistä, sekä valmiusharjoitusten järjestämistä ja voi antaa suosituksia niiden läpikäymisestä henkilöstön, yhteistyötahojen ja tarvittaessa läheisten kanssa.

Valmius- ja jatkuvuussuunnitelma kriisi- ja häiriötilanteiden varalta löytyy intrasta.

## 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 puolivuositain. Henkilökunta tuntee asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii niiden mukaisesti. Asukkaiden päivittäiset palvelut sekä hoiva ja huolenpito

sekä asukkaiden tarvitsemat terveyden ja sairaanhoidon palvelut on järjestetty tarvetta vastaavassa laajuudessa. Palvelujen toteuttamisessa huomioidaan Konnun laatulupaukset. Laatuteemoja ovat: Asukas, läheiset, yhteisöllisyys, kohtaamiset, ravitsemus, turvallisuus sekä siisti ja viihtyisä koti

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

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

Yhteisöllisyys luodaan siten, että kodissa toimitaan yhdessä kaikkien asukkaiden parhaaksi. Toimimme kahdessa ryhmäkodissa, Harjussa ja Rannassa, mutta olemme koko Kontu Pyyntikön väkeä. Yhteisöllisyyttä tuetaan kodin yhteisin toimintatavoin, esimerkiksi ruokailemalla yhdessä. Pidämme säännöllisesti yhteisökokouksia, joissa asukkaat voivat itse osallistua päätöksentekoon ja esittää toiveita.

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

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

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

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

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

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

## SOPIMUKSEN MUKAISUUS

Kodinjohtaja ja laatuvaastaava käyvät henkilökunnan kanssa läpi sopimuksessa mainittuja laatuvaatimuksia.

Hyvät käytännöt:

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

Sopimuksessa on määritelty seuraaville asioille laatuvaatimukset:

- tilat, laitteet, välineet, ulkoilumahdollisuudet
- Henkilöstö
- Osaaminen
- laadun hallinta
- palvelun sisällön vaatimukset

- Ateriat
- turvallisuus ja ympäristö
- Laatuvaatimusten toteutumista seurataan päivittäisessä toiminnassa ja puututaan tarvittaessa.

## 5.2 Vastuu palvelujen laadusta

### 5.2.1 Johdon vastuu

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

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

### 5.2.2 Työntekijöiden vastuut

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

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

Vastuualueet:

Lääkehoidon vastuuhenkilö: Riia Räihä

Turvallisuusvastaava: Carolina Mattia

Laatuyhteyshenkilö: Niina Lahtinen

Hygieniavastaava: Riia Räihä

Ravitsemusvastaava: Annemari Rautavesi

Hygieniatarvikkeiden tilaus: Sanna Ahvenisto

Perehdytysvastaava: Sanna Ahvenisto

Kinestetiikkavastaavat: Annemari Rautavesi, Mira Saarenkanta

Ekovastaava: Mira Saarenkanta

Apuvälinevastaava: Riia Räihä

## 5.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

### 5.3.1 Asukkaaksi tulo

Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakasohjaus on arvioinut asukkaan palvelutarpeen sijoittamishetkellä. Asukkaaksi voi hakeutua myös palvelusetelillä. Jokaisella asukkaalla on omaohjaaja. Asukkaaseen tutustuttuaan omaohjaaja laatii hoito- ja palvelusuunnitelman asukkaan ja läheisten kanssa. Asukas tapaa ryhmäkodin lääkärin alkutarkastuksen yhteydessä.

Käytössä on RAI-arviointimenetelmä ja MMSE sekä MNA-testit tarvittaessa. Palveluntarvetta seurataan päivittäin ja muutokset kirjataan Omni360-potilastietojärjestelmään. Asukkaan omaohjaaja arvioi ja päivittää palvelu- ja hoitosuunnitelman vähintään kuuden kuukauden välein sekä kirjaa väliarvion Omni360-potilastietojärjestelmään. Toimintakykymittareiden tuloksia hyödynnetään hoitosuunnitelmien teossa.

Kaikki asukkaat osallistuvat omien RAI -arvioiden tekemiseen ja niitä päivitetään ennakoivasti ennen 6 kuukauden määräaika.

Asiakaan omatyöntekijä on Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakasohjaaja.

### 5.3.2 Hoitoneuvottelu

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

### 5.3.3 Hoito- ja palvelusuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelma päivitetään ja laaditaan yhdessä asukkaan ja läheisen kanssa asukkaan muuttaessa Kontu Pyynikille, asukkaan voinnissa tapahtuvien muutosten yhteydessä sekä vähintään puolen vuoden välein. Asukkaan ja läheisen toiveita sekä odotuksia tarvittavan palvelun suhteen kartoitetaan yhdessä heidän kanssaan sovitulla tavalla. Mikäli palvelutarpeessa huomataan muutoksia, pidetään asukkaan ja läheisen kanssa yhteinen keskustelutilaisuus, jossa sovitaan yhdessä palvelun sisällöistä ja toiminnan tavoitteista.

Omni360 -asiakastietojärjestelmään päivitetään asukkaan tarvitseman palvelun sisältö ja laajemminkin asukkaan toimintakykyä ylläpitävän toimintatavan sisällöt sekä sovitut päivittäiset

hoitajan antamat kuntoutumista tukevat toiminnot. Toteutumista seurataan päivittäiskirjauksissa ja puolivuositain tehtävin RAI- mittaripäivityksin ja väliarvioin.

Asukkaalla ja hänen läheisellään on mahdollista osallistua palvelu- ja hoitosuunnitelma – palaveriin ja toiveita kartoitetaan yhdessä heidän kanssaan sovitulla tavalla. Asukkaiden läheiset osallistuvat aktiivisesti hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämiseen. Hoito- ja palvelusuunnitelmien toteutumista seurataan päivittäiskirjauksista ja sairaanhoitajat ja omaohjaajat kertovat niistä yhteisissä palavereissa. Suunnitelmiin tutustuminen on osa perehdytystä. Yksikön pieni koko mahdollistaa asukkaiden arjen tilanteiden seuraamisen.

Asukasasioita käydään läpi tiimipalavereissa ja ohjaajat huolehtivat, että asukkaan saama apu vastaa sovittua. Kodin sairaanhoitaja huolehtii yhdessä omaohjaajan kanssa, että Pegasoksen hoitosuunnitelmaan on kirjattuna ajantasaisesti asukkaan tarpeet ja tavoitteet. Kirjauksia tavoitteiden toteutumisesta seurataan ja mahdolliset puutteet kirjauksissa tai toteutuksessa otetaan puheeksi. Puutteellinen osaaminen Omni360 -asiakastietojärjestelmän käytössä on riski tavoitteiden mukaisen hoivan ja tiedon välittymisen toteutumisessa.

Omaohjaaja huolehtii ja vastaa siitä, että asukkaan hoiva on sovitun mukaista. Omaohjaaja vaihtaa säännöllisesti kuulumiset läheisten kanssa, kutsuu heidät hoitoneuvotteluihin ja tekee yhdessä asukkaan kanssa Rai -toimintakykyarvion sekä hoitosuunnitelman.

#### 5.3.4 Terveyden – ja sairaanhoito

Toimintakykyä arvioidaan RAI- mittariston avulla sekä kuuden kuukauden välein tehtävän väliarvioinnin avulla. Kontu Pyynikillä on jokaisella asukkaalla omaohjaaja, joka seuraa jatkuvasti asukkaan elämänlaatua yhdessä työyhteisön kanssa.

Kontu Pyynikillä työskentelevät vastaava sairaanhoitaja ja lähihoitajat seuraavat päivittäin asukkaiden terveydentilaa ja ohjaavat asukkaita terveyden ylläpitämisessä. Konnussa noudatetaan Käypähoito- suosituksia sekä muita virallisia ohjeistuksia ja Pirkanmaan hyvinvointialueen toimintaohjeita.

Kontu Pyynikin ryhmäkodeissa työskentelee vastaava sairaanhoitaja ja lähihoitajia. Päivittäisestä terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa koko henkilökunta. Hoidosta vastaavana lääkärinä toimii Pirkanmaan hyvinvointialueen osoittama lääkäri, joka käy kodissa säännöllisesti. Hoitava lääkäri on konsultoitavissa puhelimitse arkipäivisin. Ilta- ja viikonloppuisin kodissa on ohjeet takapäivystävän lääkärin konsultoimiseksi.

Kodissa on nimetty omalääkäri. Lääkäri käy kodissa suunnitellusti kuukausittain. Kodin sairaanhoitaja vastaa käyntien toteutuksesta ja ajanvarauksesta. Lääkəriin saadaan yhteys puhelimitse kaikkina vuorokauden aikoina. Kodin henkilökunnalla on lääkäriin yhteystiedot, mistä lääkäri tavoitetaan arkisin, viikonloppuisin sekä yöaikaan.

Jokaiselle asukkaalle tehdään palvelu- ja hoitosuunnitelma, jossa terveyttä edistävät tavoitteet on määritelty. Henkilökunta seuraa päivittäin asukkaiden terveyttä ja hyvinvointia sekä tavoitteiden toteutumista. Hoitavan lääkäriin ohjeiden mukaisesti seurataan yksilöllisesti verikokein ja fysiologisin mittauksin asukkaiden terveydentilaa.

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

Kiireellisessä sairaanhoidon tarpeessa otetaan yhteyttä päivystävään lääkäriin ja tarvittaessa yleiseen hälytysnumeroon 112. Ohjeet lääkäriin konsultaatiosta ja asukkaan kiireellisestä lähettamisestä päivystykseen sekä ohje kuoleman toteamisesta ovat laadittu.

Asukkaiden suun hoidosta huolehditaan päivittäisten toimien yhteydessä asukkaan tarpeen mukaisesti. Suun hoito kirjataan hoitosuunnitelmaan. Suuhygienistille voidaan varata aika suun hoidon tarpeen määrittämiseksi. Suuhygienistin tekemän hoitosuunnitelman mukaisesti ohjelmoidaan asukkaan suun hoito. Asukas voi myös käyttää jo aikaisemmin sovittua palveluntuottajaa. Akuuteissa tilanteissa otetaan yhteys Pirkanmaan hyvinvointialueen suunhoitoon ma-pe 9–12 P.033 845 300 tai kiireellisissä asioissa p.033 845 333.

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

### 5.3.5 Ravitsemus

Konnun asukkaille tarjotaan ravitsemussuosittelujen ja toiveiden mukaista maittavaa ja ravitsevaa ruokaa. Lounas- ja päivällisateriat valmistetaan Kontukeittiöllä Hervannassa, josta ruoka toimitetaan koteihin. Asukkaiden painoa seurataan kuukausittain ja RAI-arvioinnin yhteydessä tehdään MNA-arviointi.

Ruokailutilanteiden sosiaalinen ulottuvuus otetaan huomioon ja ruokailuhetket järjestetään kauniisti ja kiireettömästi. Aterioiden rytmittämisessä kyetään vastaamaan asukkaan henkilökohtaisiin toiveisiin ja yksilölliseen elämänrytmiin. Asukkaille tarjotaan aamupala, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala. Tarvittaessa tarjotaan lisäksi välipaloja. Aterioissa huomioidaan yksilölliset tarpeet, toiveet, erityisruokavaliot ja ruuan rakenne. Asukkaan muuttaessa Kontuun hänen ruokailuunsa liittyvät tarpeet kartoitetaan. Asukkaiden toiveita ja palautetta kerätään ruokaan liittyen yhteisökokouksissa ja palaute välitetään ravintolahenkilökunnalle.

Asukkaat punnitaan vähintään kerran kuukaudessa, tarvittaessa useammin. Asukkaat saavat ottaa 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. Ruoan rakennetta muutetaan tarvittaessa. Konnussa on mahdollisuus saada erilaisia ruokia ja välipaloja myös oman toiveen ja yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Erityisruokavaliosta huolehditaan ja proteiinin ja suojaravinteiden saannista huolehditaan tarjoamalla ravintosisällöltään rikasta ravintoa. Konnun Hervannan keittiö tuottaa lämpimät ruuat Kontu Pyynikille ja yhteistyö keittiön kanssa on joustavaa ja asukkaiden tarpeisiin vastaavaa ruuan laadun, maistuvuuden ja toiveiden osalta. RAI-arvioinnissa tehdään MNA-arviointia ja arvioidaan ravitsemustilaa.

### 5.3.6 Hygieniakäytännöt

Kontu Pyynikillä hygieniatason ja siisteyden havainnointi ja seuranta on päivittäistä toimintaa. Tärkeintä ovat päivittäiset hyvät työkäytännöt ja tavanomaiset varotoimet.

Kontukodeilla on yhteinen 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 Pyynikin hygieniavastaava on Riia Räihä ja hän osallistuu hygieniayhdysheiköiden kokouksiin ja tuo ajankohtaiset asiat tiimipalaverihin sekä seuraa toteutumista käytännössä ja puuttuu tarvittaessa.

Yksikön vastuuhenkilön vastuulla on varmistaa, että kaikilla työntekijöillä on tartuntalain mukainen soveltuvuus työhön. Elintarvikkeiden omavalvonnasta on laadittu elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelma, jossa on kuvattu, miten keittiössä toimitaan hygieenisesti. Kaikilla ruoan valmistukseen ja elintarvikkeiden käsittelyyn osallistuvilla työntekijöillä on hygieniapassi.

Siivoussuunnitelma on laadittu ja siinä on maininnat käytettävistä aineista, siivoussaikatauluista ja toimintaohjeet siivouksen suorittamiseen hygieenisesti.

Ostopalveluna (SOL) hankittu siistijä tekee viikkosiivouksen toimistoissa, varastoissa, pyykkihuoltotiloissa ja saunatiloissa. Henkilökunta huolehtii päivittäisestä siistimisestä yhdessä asukkaiden kanssa. Sovittujen siivoustöiden ja ylläpitosiivouksen toteutumisen seurannasta vastaavat omavalvontasuunnitelman vastuuhenkilö.

Pyykkihuollosta vastaa kodin henkilökunta yhdessä asukkaiden kanssa.

### 5.3.7 Asukkaan näköinen elämä

Konnussa keskeistä on asukkaiden itsenäisen toimintakyvyn vahvistaminen ja osallisuus sekä hallinnan tunteen ja valinnan vapauden lisääminen. Asukkaiden omia voimavaroja tuetaan ja toimintakykyä ylläpidetään monipuolisen päivittäisen toiminnan ja ulkoilun kautta. Pohjana on osallisuus arjen toimintoihin; asukkaat osallistuvat kaikkeen kodin toimintaan toimintakykynsä mukaan esim. kattavat, tiskaavat, osallistuvat pyykkihuoltoon yms., tavanomaiseen kodissa tehtävään arkitoimintaan.

Lisäksi Konnussa järjestetään yhteisiä juhlia, kasvatetaan ja hoidetaan kasveja sekä yhdessä ohjattuna harrastetaan käden taitoja, liikuntaa, musiikki ja lauluhetkiä sekä ulkoillaan ja retkeillään. Harrastustoiminta on merkitty kodissa esillä olevaan viikoittain vaihtuvaan viikko-ohjelma. Henkilökuntaa koulutetaan kinestetiikkaan, joka on voimavaralähtöinen vuorovaikutusmalli ihmisen monipuoliseen voimavarojen tukemiseen. Viikoittaisten yhteisökokousten kautta asukkaat saavat olla osallisia Konnun toimintaan ja heidän mielipiteensä ja toiveensa vaikuttavat heti toiminnansisältöihin. Ruokailuhetket ovat Konnussa kiireettömiä yhdessäolon hetkiä ja niiden sisältöön panostetaan monella tavalla.

Elämänilo- ja tapahtumaohjaaja huolehtii yhdessä kodinjohtajan kanssa läheisille säännöllisesti lähetettävästä kirjeestä, jossa on tietoa kodin tapahtumista ja toiminnoista. Kodissa on esillä viikoittain vaihtuva viikko-ohjelma.

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

### 5.3.8 Laboratoriokokeet ja hoitotarvikkeet

Sairaanhoitaja ottaa laboratoriokokeet kodissa ja toimittaa näytteet laboratorioon. Lähin laboratorio on Kuninkaankulman Fimlabin toimipiste. Sairaanhoitaja tekee lähetteen verikokeisiin lääkärin pyynnön perusteella.

Hoitotarvikkeet tilataan asukkaan hoitosuunnitelman mukaisesti Pirhan hoitotarvikejakelun kautta sähköisellä lomakkeella. Lomake löytyy Pirhan sivuilta [Hoitotarvikkeet - pirha.fi](https://www.pirha.fi/hoitotarvikkeet) . Hoitotarvikkeiden tilaus hoituu sairaanhoitajan kautta, tarvikkeet noudetaan postin toimipisteestä tilauskoodilla.

### 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.

Omaavontasuunnitelmassa 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 työntekijä 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.

Keräämme palautetta säännöllisesti ja reagoimme nopeasti saamamme palautteeseen. Palautteet ja asiakaskyselyiden tulokset huomioidaan omavalvonnan kehittämisessä. Kontu Pyykillä kiinnitetään erityistä huomiota asiakkaiden hyvään ja arvostavaan kohtaamiseen. Kontukodin toiminta on arvopohjaista toimintaa ja arvojen toteutumista seurataan. Mikäli läheisen hoivaan liittyvä asia mietityttää olisi hyvä ottaa asia puheeksi kodin ohjaajien tai sairaanhoitajan kanssa, tarvittaessa yhteys kodinjohtajaan. Pyritään keskustelemaan asiasta ja sovitaan yhdessä toimintatavat tilanteen korjaamiseksi. Mikäli käydyistä keskusteluista huolimatta tilanne ei korjaannu, asukkaalla ja/ tai läheisellä on oikeus tehdä muistutus kodin vastuuhenkilölle. Kaikki tilanteet käsitellään yhdessä ja niistä tehdään poikkeama. Korjaustoimenpiteet määritellään ja toteutumista seurataan. Palvelupoikkeamat käsitellään tiimipalavereissa ja tarvittaessa otetaan yhteyttä asukkaan läheiseen, jonka kanssa tapahtuma ja siihen johtaneet syyt käydään läpi sekä pohditaan 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 Pyykillä mahdollisimman laajasti. Mahdollisia rajoitteita harkitaan yksilöllisesti ja niistä keskustellaan yhdessä asukkaan, lääkärin ja läheisten kanssa. Lääkäri käy hoitoneuvottelun asukkaan kanssa hoitosuhteen alkaessa ja tarvittaessa myös myöhemmin ja tarvittaessa yhteydessä myös läheisten 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. Esimerkki käytännön toteutuksesta: asukas esittää toiveen osallistua kodin ulkopuolella oleviin tapahtumiin säännöllisesti, tämä mahdollistetaan hänelle.

Itsemääräämisoikeutta Pyynikillä toteutetaan aina kun mahdollista asukkaan ja läheisen toiveita kysymällä esimerkiksi pukeutumis-, ruokailu – ja liikkumistilanteissa. Asukkaillamme on käytössä oma huone, mikä antaa hyvän intymiteettisuojan. Riski itsemääräämisoikeuden vahvistamisen tukemisessa on puutteellinen perehdytys ja kiire.

Kontu Pyynikillä pyritään välttämään rajoittamistoimenpiteiden käyttöä ja ratkaisemaan ongelmatilanteet puuttumatta asukkaan itsemääräämisoikeuteen. Aina arvioidaan ensin, miten voidaan ennaltaehkäistä tilanteita, joissa rajoitteiden käyttöä joudutaan harkitsemaan. Rajoittamistoimenpiteen tarvetta arvioitaessa lähtökohtana on asukkaan etu ja hänen terveytensä ja turvallisuutensa. Rajoitteista keskustellaan asukkaan yksilöllisessä hoitoneuvottelussa, johon osallistuvat asukas, omainen ja hoidosta vastaava lääkäri ja yhteistyössä laaditaan itsemääräämisoikeutta tukeva suunnitelma. Mikäli asukas ei kykene sanomaan kantaansa rajoitteeseen niin sekin kirjataan. Rajoittamistoimenpiteitä voidaan käyttää vain silloin, kun:

- asukkaan itsemääräämiskyky on alentunut niin, ettei henkilö kyseisessä tilanteessa 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, lievemmät keinot ole tilanteeseen soveltuvia

Päätöksen rajoittamisesta tekee hoitava lääkäri ja se kirjataan asukkaan tietoihin sähköiseen Omni360 -asiakastietojärjestelmään osana hoitosuunnitelmaa. Rajoittamistoimien toteuttamisen periaatteena on aina valita lievin mahdollinen keino. Toimien myönteisiä ja kielteisiä vaikutuksia arvioidaan säännöllisesti ja arviointi kirjataan Pegasokseen. Lääkäri tekee rajoittamispäätökset tapauskohtaisesti, maksimissaan 6kk ajaksi (esim. hygieniahaalari tai sängynlaidat). Rajoittamistoimen käytöstä luovutaan välittömästi, kun sille ei ole enää tarvetta. Rajoittamistoimenpiteiden käyttämisestä kirjataan päivittäin Pegasoksen hoitokertomukselle. Päivittäiskirjauksista tulee käydä ilmi perustelut rajoittamistoimenpiteiden käyttämiselle.

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

Lääkärin määräaikaisella luvalla ja jatkuvaa arviointia tehden: sängynlaitojen ylhäällä pitäminen, jos se on asukkaan turvallisuuden kannalta tarpeen. Sängynlaidat voivat olla ylhäällä myös, jos asukas itse pyytää näin esimerkiksi kääntymisavun takia tai kokeakseen turvallisuuden tunnetta, tällöin se ei ole rajoite. Hygieniahaalarin 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.

Asukkaan muuttaessa sovitaan raha-asioiden hoidosta 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 kuukauden 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 pitkään, jopa vuoden.

Kontu Pyynikki esihenkilö on kodinjohtaja

Reetta Lehtelä

[reetta.lehtela@kontukoti.fi](mailto:reetta.lehtela@kontukoti.fi)

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.

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 Pyynikillä työskentelee yhteensä n. 18 sosiaali- ja terveysalan koulutuksen suorittanutta työntekijää. Henkilöstöön kuuluu kaksi sairaanhoitajaa ja 14 lähihoitajaa, sekä sijaisia. Henkilöstömäärä eri vuoroissa määritellään asukkaiden avuntarpeen mukaan. Aamuvuorossa työskentelee vähintään 4 ohjaajaa (Harju 2, Ranta 2), iltavuorossa työskentelee 4 ohjaajaa (Harju 2, Ranta 2) sekä lisäksi 1 ohjaaja työskentelee välivuorossa. Yövuorossa on yksi ohjaaja / ryhmäkoti, joita avustaa teknologia. Arkisin kodissa toimii sairaanhoitaja.

Henkilöstömitoitus kodissa on vähintään 0.6 asukasta kohden asukkaiden avun tarpeen mukaan.

Välillisistä tehtävistä ohjaajat huolehtivat yhdessä ostopalveluna ostettavan siivouksen kanssa.

Kontukodin henkilökuntaa on koulutettu voimavara- ja kiinteistötyöskentelytapoihin.

### **Välillisten työtehtävien resurssit ja jakautuminen eri ammattiryhmiin**

Ohjaajat tai hoiva-avustajat ma-pe 5 h/vrk

Viikonloppuna ja pyhinä ohjaajat tekevät välilliset työtehtävät 7 h/ vrk

Ostopalveluna siivous ma-pe ja lounaat sekä päivälliset joka päivä

Äkillisiä poissaoloja sijaistetaan omien sijaisten avulla tai työvuorojen muutoksilla, joista neuvotellaan yhdessä henkilöstön kanssa. Sijaisina toimivat ammattitaitoiset sijaiset, jotka ovat perehdytetty yksikön asukkaisiin ja toimintatapoihin.

### **Rekrytointi**

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

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 kelpoisuus varmistetaan Julkiterhikki-rekisteristä. Työterveyshoitaja varmistaa työsuhteen alussa niiden työntekijän terveydentilan ja elintarvikehygienian osaamisen haastattelulla, jotka käsittelevät kodissa helposti pilaantuvia elintarvikkeita (Tartuntatautilaki- ja asetus). Työntekijä saa työterveyshoitajalta todistuksen, jonka esittää esihenkilölle. 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.

### **Perehdytys**

Perehdyttämisen tavoitteena on edistää uuden yhteisön jäsenen kotiutumista Kontu Pyynikille. Jokaiselle uudelle yhteisön jäsenelle nimetään oma perehdyttäjä. Kaikki yhteisön jäsenet kuitenkin kantavat vastuuta perehdyttämisestä ja myös perehtyjällä itsellään on vastuu ilmaista ohjaustarpeensa. Perehdytyksen aikana uusi Kontulainen saa tietoa toiminnan tavoitteesta ja arvoista sekä asiakastietojen käsittelystä ja tietosuojasta. Henkilöstön perehdyttämisestä on laadittu suunnitelma, johon on koottu käytännön asiat Kontukodin toiminnasta. Uudella työntekijällä on myös itsellään vastuu huolehtia, että saa kaiken tarvitsemansa tiedon.

Uusi työntekijä perehtyy mitoitukseen nähden ylimääräisenä resurssina sekä iltavuoron, että aamuvuoron sisältämiin työtehtäviin ja ryhmäkodin asukkaisiin Konnun vakituisen työntekijän ohjaamana. Uusi työntekijä saa täytettäväksi perehdytyslomakkeen, jonka avulla voidaan seurata ja arvioida perehdytysprosessin ja oppimisen toteutumista.

Omaevalvontasuunnitelma toimintaohjeineen toimii myös osana perehdytystä.

### **Täydenniskoulutus**

Täydenniskoulutusta ohjaa henkilöstön kehittämissuunnitelma, laatuvaatimukset ja omaevalvonnan vastualueet, jotka ovat valikoituneet henkilöstön osaamisen ja kiinnostuksen mukaan. Kontukodin henkilöstö on velvollinen jakamaan osaamistaan myös muulle työyhteisölle.

Koulutusta järjestetään kodissa paikan päällä aiheista, joihin koko henkilöstön tulee osallistua esimerkiksi palo- ja pelastuskoulutus sekä ensiapukoulutus. Verkko-opintoja hyödynnetään

esimerkiksi lääkehoidon täydennyskoulutuksessa. Henkilöstökokouksissa mm. vastaava sairaanhoitaja, laatuvaastaava ja hygieniavastaava jakavat osaamistaan. Laajennetuissa ohjausryhmissä, joihin jokainen kontulainen voi osallistua, on aina koulutuksellinen teema. Poikkeamia ja onnistumisia sekä kokeilu- ja kehittämistoimintaa hyödynnetään myös oppimisessa.

### **Tavoitekeskustelut**

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

### **Työntekijäkokemus**

Työntekijäkokemusta kysytään vuosittain ja sen pohjalta tehdään kodin kehittämissuunnitelma.

#### **5.6.2 Opiskelijat**

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

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

Kodissa on luvan mukainen ammattitaitoinen henkilökunta. Päivittäistä toimintaa seurataan tarkasti ja mahdollisiin toiminnassa tapahtuviin muutoksiin pyritään reagoimaan ennakoivasti.

Kodinjohtaja ja palveluvastaava seuraavat päivittäin, että henkilöstöä on riittävästi eri vuoroissa ja toimintamme noudattaa lainsäädäntöä sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen kanssa tehtyä sopimusta.

Kodinjohtaja varmistaa henkilöstön riittävyyden myös poikkeustilanteissa ja hankkii lisäresursseja.

### **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 selviytyminen ilman yöaikaista ohjaajan läsnäoloa täytyy varmistaa ennen sairaalasta kotiutumista huolellisesti, joten aktiivinen yhteydenpito on tärkeää. Asukkaan palvelutarpeen muuttuessa olemme yhteydessä Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakasohjaukseen.

Esimerkiksi asukkaan raha-asioiden hoidossa yhteistyötä tehdään välitystilin sekä 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, huolehtii tiedonkulusta asiaan liittyen.

## 5.8 Toimitilat ja välineet

### 5.8.1 Tilojen kuvaus

Asukkaat ovat vuokranneet Kontu Pyynikiltä asunnon, jonka lisäksi yhteiset tilat on jyvitetty asukkaiden käyttöön. Asukkailla on käytössään oma huone tai kahden hengen huone (1 kpl / ryhmäkoti) ja huonekohtainen inva-varusteltu WC / suihku. Oma asunto tarjoaa yksityisyyden sekä itsemääräämisoikeuden turvallisessa ja esteettömässä ympäristössä. Asukkaat kalustavat itse oman huoneensa. Läheiset ovat tervetulleita Kontu Pyynikille ja tarvittaessa he voivat yöpyä asukkaan asunnossa sekä varata mm. yhteisen saunavuoron. Poikkeustilanteissa huomioimme sairaanhoitopiirin ohjeistuksen näiden asioiden suhteen.

Yhteiset tilat ovat esteettömiä ja valaistuksessa sekä pintamateriaaleissa on huomioitu ikäihmisten tarpeet. Myös saunatiloihin ja ulkoterasseille on mahdollista liikkua apuvälineidenkin avulla.

Kontu Pyynikillä 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 ja läheisten kanssa.

### 5.8.2 Tilojen tarkastukset

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

Ympäristöterveydenhuoltotarkastuskäynti 13.5.2025,

Todistus elintarviketoimiala 21.10.2022

Palotarkastus 2.9.2022

Poistumisturvallisuus selvitys 1.8.2025

## 5.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

### 5.9.1 Teknologiset ratkaisut

Kontu Pynikin asukkailla on Vivagon turvaranneke, jonka avulla asukkaat saavat yhteyden henkilökuntaan. Ranneke tekee hälytyksen myös itse, mikäli asukas poistuu ryhmäkodin ulko-ovista. Rannekkeiden toimivuus tarkistetaan kerran kuukaudessa.

Kiinteistön yleisten tilojen käytävien ovissa on sähköinen koodilukko, koodi on ainoastaan henkilökunnan tiedossa. Henkilökunnalla on käytössä turvapainike, jolla voidaan hälyttää apua toisesta ryhmäkodista. Lisäksi henkilökunnalla on GSM-puhelin.

Kontu Pynikille on tehty pelastussuunnitelma, josta löytyy ohjeistus mm. evakuointiin sekä erilaisiin häiriötilanteisiin.

Pynikillä on automaattinen sammutusjärjestelmä (sprinklaus) ja yksiköissä lisäksi sammutusvälineet.

Konnun turvallisuus ja pelastusohjeesta löytyy ohjeistus mm. työn ongelma- ja ristiriitatilanteisiin, evakuointiin sekä erilaisiin häiriötilanteisiin.

### 5.9.2 Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavat

Kontukodin henkilökunta huolehtii Vivago-turvarannekkeiden testaamisesta ja raportoi mahdollisista vioista ja puutteista Vivagon yhteyshenkilölle ohjaaja Annemari Rautavedelle. Varahenkilö on Elina Vehosalo.

### 5.9.3 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Kodin laitteiden huollot toteutetaan vuosittain, jonka lisäksi mahdollisista huolto- tai korjaustarpeista raportoidaan tarpeen ilmetessä. Asukkaiden tarpeiden mukaisesti apuvälineet lainataan, noudetaan ja palautetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen apuvälinelainaamon kautta. Kodin henkilöstö järjestää tarvittavat laitteet asukkaalle ja ohjeistaa niiden käyttämisessä. Apuvälineitä kuljetetaan joko omana toimintana tai läheisten avun turvin. Kontu Pyyrikissä on 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 vaaratilanneilmoitusten tekemisestä Fimealle sekä ilmoittamisesta maahantuojalle 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/9eb5e53f-8e08-da00-80eb-ba7c9cbf8982/Laak\\_lait\\_vaaratilanneilmoitus\\_WS.pdf?t=1718864016012](https://fimea.fi/documents/147152901/159465842/Laak_lait_vaaratilanneilmoitus_WS.pdf/9eb5e53f-8e08-da00-80eb-ba7c9cbf8982/Laak_lait_vaaratilanneilmoitus_WS.pdf?t=1718864016012)

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

#### 5.9.4 Laiterekisteri

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

#### 5.9.5 Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavat

Vastaava sairaanhoitaja Riia Räihä p. 050 501 0978

Sähköposti: [riia.raiha@kontukoti.fi](mailto:riia.raiha@kontukoti.fi)

Teemme yhteistyötä Healthcare Lab Oy:n kanssa, joka huolehtii laitehuolloista ja tarpeen mukaan vaaratilanneilmoituksien tekemisen Fimealle.

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

Vaaratilanneilmoitus lähetetään osoitteeseen:

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus (Fimea)

Lääkinnälliset laitteet

Mannerheimintie 166

PL 55

00034 Helsinki

Kiireellisissä tapauksissa ilmoituksen voi tehdä ensin puhelimitse 029 522 3341, mutta ilmoitus tulee tehdä viipymättä myös kirjallisena. Lisätietoa osoitteesta: [https://fimea.fi/laakinnalliset\\_laitteet/vaatimukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen](https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/vaatimukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen)

PDF-lomake:

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

## 5.10 Lääkehoitosuunnitelma

### 5.10.1 Lääkehoitosuunnitelman laadinta ja päivitys

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään omavalvontasuunnitelman päivittämisen yhteydessä ja ohjeistusten muuttuessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Lääkehoitosuunnitelman pohjalta on sovittu päivittäiset käytännöt lääkehoidon toteuttamisessa ja hyvien käytäntöjen toteutumista arvioidaan tiimikokouksissa. Kaikista lääkehoitoon liittyvistä poikkeamista tehdään poikkeamailmoitus, jotka käsitellään työyhteisön kokouksissa. Käytäntöjä muutetaan ja kehitetään aina tarvittaessa. Lääkehoidon poikkeamista lähetetään kooste Pirkanmaan hyvinvointialueelle neljä kertaa vuodessa.

Päivitetty lääkehoitosuunnitelma ja uudet lääkehoidon prosessit ja -käytänteet käsitellään henkilökunnan kanssa tarkasti.

Kontukotien välillä tehdään yhteistyötä ja 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 esim. että asukas ei ole ottanut lääkettä, lääke on jäänyt antamatta, lääkkeiden tarkastuksessa on huomattu jakovirhe.

### 5.10.3 Asukkaan lääkehoito

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

#### 5.10.4 Lääkehoidosta vastaa

Lääkehoidosta vastaa lääkäri. Lääkeluvalliset, koulutetut terveydenhuollon ammattihenkilöt eli ryhmäkotien sairaan- ja lähihoitajat toteuttavat lääkehoitoa. Vastaava sairaanhoitaja Riia Räihä seuraa ja vastaa lääkehoidon turvallisesta toteutumisesta. Varahenkilö on kodinjohtaja Reetta Lehtelä.

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

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 jonkin verran myös manuaalisesti asiakaskansioissa säilytettäviin asiakirjoihin. Potilastietojärjestelmään kirjattavat tiedot ovat henkilökohtaisten käyttäjätunnusten ja salasanojen takana. Asukkaalta kysytään lupa tietojen kirjaamiseen ja säilyttämiseen palvelu- ja hoitosuunnitelman yhteydessä.

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

Poistuneen asiakkaan 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. Toimistoissa tapahtuu monia toimintoja, joten on riski, että jotakin jää näkyville, kun asukas tai läheinen tulee keskustelemaan. Ovi voi 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. Asiakastietojärjestelmänä kodissa on käytössä Omni360. Tietojärjestelmä tai tietoverkkopoikkeamista ollaan yhteydessä kodin it-tukeen tai Pirhan Omni-tukeen.

## 6.2 Kirjaaminen

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

## 6.3 Tietoturvakoulutus

Kaikki Kontu Pyynikin työntekijät ja opiskelijat perehtyvät perehdytysuunnitelman mukaisesti henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan sisältävään salassapito- ja vaitiolo ohjeistukseen sekä allekirjoittavat salassapito- ja vaitiolosopimuksen, joka on voimassa myös työsuhteen päätyttyä. Jokainen vakituinen työntekijä suorittaa verkossa tietoturvakurssin sekä siihen liittyvän testin. Muuta täydennyskoulutusta hankitaan tarvittaessa. Työntekijöillä on käytössään henkilökohtaiset käyttäjätunnukset tietokoneelle sekä asiakastietojärjestelmään kirjautumiseen. Työntekijöiden tulee myös hankkia itselleen toimikortti. Perehdytyksessä ohjataan tunnistamaan tietojärjestelmiin ja tietoverkkoihin mahdollisesti kohdistuvia häiriöitä ja käydään läpi toimintaohjeet.

## 6.4 Rekisterinpitäjä

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

## 6.5 Tietosuojapoikkeamat

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

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

## 6.6 Tietosuojavastaava

Anne Vaalanti

p. 050 478 4806

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

## 7 SÄÄNNÖLLISESTI KERÄTTÄVÄN JA MUUN PALAUTTEEN HUOMIOINTI

### 7.1 Jatkuva palaute

Palautetta kerätään säännöllisesti sekä asukailta 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. Oma- ja valvonnan 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. Kyselyistä saadut palautteet ja kehittämissuositukset käydään läpi henkilöstön kanssa ja sovitaan jatkotoimenpiteistä.

Kesällä 2025 toteutetussa asiakaskokemuksekyselyssä suositteluindeksi oli 67. Asukkaat olivat tyytyväisiä mm. saamaansa palveluun, toiveiden ja tarpeiden huomioimiseen sekä henkilökunnan ystävällisyyteen. Aikaa asukkaille toivottiin lisää.

Läheiskysely toteutetaan vuosittain. Syksyllä 2025 toteutetussa läheiskyselyssä suositteluindeksi oli 100/ 100. Läheiset olivat erittäin tyytyväisiä Kontu Pyynikin toimintaan kaikilla osa alueilla. Avoimissa kommentteissa nousi kehittämisen kohteeksi asukashuoneiden siisteys ja ulkoilun lisääminen.

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja

Tampere 25.5.26

*Reetta Lehtelä*

Reetta Lehtelä

Kodinjohtaja

Kontu Pyynikki