



## KONTUKODIN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: kaksi.nolla oy	Kunnan nimi: Tampere
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2560387-9	Kuntayhtymän nimi:
	Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Kontu Satama	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Satamakatu 17, 33200 Tampere	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tehostettu palveluasuminen, 75 asiakaspaikkaa	
Toimintayksikön katuosoite Satamakatu 17, 33200 Tampere	
Postinumero 33200	Postitoimipaikka Tampere
Toimintayksikön vastaava esimies Niina Rapatti	Puhelin 0504764878
Sähköposti niina.rapatti@kontukoti.fi	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 3.5.2019	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
SOL: puhtaanapito, viikkosiivous	

## **Toiminta-ajatus**

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

Kontu Satamassa (käytämme myöhemmin tässä myös ilmaisua Konnussa tai Kontukodissa tarkoittaen Kontu Satamaa) hoiva ja hoito pohjautuvat itsemääräämisoikeuden ja yksilöllisyyden vaalimiseen, itsenäisen toimintakyvyn vahvistamiseen sekä osallisuuden, hallinnan tunteen ja valinnan vapauden lisäämiseen. Hoivahenkilökunnan tarjoamien palvelujen lähtökohdana 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 viranomaisien kanssa, ohjaten ja neuvoen sekä toimien asukkaan edustajana tarvittaessa.

Kulttuuri- ja harrastustoiminnassa huomioidaan asukkaiden yksilöllinen elämänselitys sekä toiveet ja tarpeet mahdollisuuksien mukaan. Omaiset, läheiset ja muut vapaaehtoiset henkilöt voivat olla mukana toiminnassa ja heitä pyritään osallistamaan niin kulttuuri- ja harrastustoiminnan suunnitteluun kuin myös järjestämiseen. Huomioimme myös henkilöstön erilaiset vahvuudet ja osaamisalueet toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa. Noudatamme korona-ajan tuomia ohjeita kulttuuri- ja harrastustoiminnassa ja olemme kehittäneet kotien omaa toimintaa ulkopuolisten toiminnan tarjoajien puuttuessa rajoitteiden vuoksi.

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 heitä osallistetaan esimerkiksi ruoan valmisteluun, pöydän kattamiseen, huoneensa siistimiseen ja pyykkihuoltoon. Tavoitteena on säilyttää arjessa selviytymisen taitoja sekä tukea hallinnan tunteen säilyttämistä ja lisätä päivien merkityksellisyyttä.

Tavoitteenamme on ylläpitää ja lisätä asukkaan sosiaalista kanssakäymistä sekä tarjota tukea sosiaalisten verkostojen ylläpitämiseen. Yhteydenpito perheeseen, sukuun ja ystäviin mahdollistuu yhteisten juhlien ja aktiivisen yhteydenpidon avulla. Yhteydenpitoon voidaan hyödyntää myös teknologian tarjoamia mahdollisuuksia. Kontu Satamassa ei ole vierailu aikoja vaan asukkaan läheiset ovat aina tervetulleita ja heitä kannustetaan osallistumaan kodin arkeen sekä juhlaan. Pyrimme tarjoamaan omaisille mahdollisimman paljon erilaisia luontevia tapoja osallistua läheisensä elämään kodissamme. Korona-aikana noudatamme Pirkanmaan sairaanhoitopiirin ohjeistuksia vierailujen suhteen.

Liitteenä Konnun tavoite ja arvot (Liite 1)

## Arvot ja toimintaperiaatteet

### Ihminen:

Rakennamme yksilöllisen ja yksityisyyttä kunnioittavan kodin sekä vaalimme ihmisyyttä ja itsemääräämisoikeutta. Kontulaiset ovat tasavertaisia yksilöitä, joilla kaikilla on oma tausta ja oman näköinen elämä. Huomioimme toisemme ja kiitämme toisiamme. Kohtaamme toisemme arvostaen sekä kunnioitamme toistemme maailmankatsomusta, historiaa sekä tunteita ja arvoja. Luotamme toisiimme ja toistemme osaamiseen sekä kuljemme toistemme rinnalla.

### Osallisuus:

Kontu on ihmistensä näköinen koti. Tuemme ja kannustamme päätöksentekoon sekä osallistamme asukkaat, omaiset, työntekijät sekä muun yhteisön rakentamaan juuri heidän näköisen ja kokoisen kodin. Luotamme ja uskallamme sekä teemme yhdessä arjen ja juhlan. Meillä kynnys on matalalla ja katto korkealla, joten emme toivota sinua vain osallistumaan vaan rakentamaan kodin kanssamme.

### Joustavuus:

Elämä on yllätyksiä täynnä. Jokainen ihminen ja päivä on erilainen, olosuhteet muuttuvat ja elämäntilanteet vaihtuvat, joten joustava yhteisö auttaa eteenpäin. Vaalimme erilaisia persoonia sekä hyväksymme erilaiset tavat tehdä asioita, jolloin tapamme muotoutuvat ihmisten ja tilanteiden mukaan. Elämä ei ole rutiinia ja asiat eivät tapahdu aina suunnitellusti, joten joustamme tarvittaessa ja liputamme maalaisjärjen puolesta.

### Avoimuus:

Kerromme toiminnastamme avoimesti ja siten lisäämme luottamusta sekä yhteenkuuluvuutta. Olemme rehellisiä, pidämme toisemme ajan tasalla sekä teemme yhteistyötä ja luomme hyvää ilmapiiriä. Näytämme tunteemme sekä jaamme ja ratkaisemme asioita yhdessä. Kerromme asioista aktiivisesti ja avoimesti sekä toivotamme omaiset, vapaaehtoiset sekä muut Kontulaiset tervetulleiksi osaksi yhteisöä.

### Elämä ja elämyksellisyys:

Tunnetta toistemme elämänhistorian ja kunnioitamme sekä vaalimme sitä. Kuljemme toistemme rinnalla sekä elämme yhdessä rikasta ja aktiivista arkea, johon kuuluvat elämän erilaiset tapahtumat kaikissa muodoissaan. Irtaudumme usein arjen rutiineista ja teemme sen iloisesti sekä pilke silmäkulmassa. Erilaiset tapahtumat ja elämykset nostavat tähtihetket merkityksellisen arjen yläpuolelle sekä tarjoavat sielunhoitoa koko yhteisölle. Olet tervetullut osallistumaan ihmiselliseen elämään!

## RISKINHALLINTA (4.1.3)

Työpaikalla on tehty terveydenhuollon toimintasuunnitelma + päihdeohjelma ja varhaisen puuttumisen -malli (liite ) sekä laadittu omavalvontasuunnitelman liitteenä oleva pelastussuunnitelma (liite 20). Kiinteistöön on tehty liitteenä olevat palo- ja terveystarkastukset (liite 22) ja turvallisuus selvitys (liite 22) sekä Kontuun on tehty työsuojelun toimintaohjelma (liite 15). Veritapaturmien välttämiseksi Konnussa ja mahdollisen tapaturman varalle on tehty ohjeistus (liite 18). Lisäksi Kontuun on tehty STM:n ohjeen mukainen turvallisuus- ja pelastusohje (liite 19) Konnussa on lisäksi tehty työn, työympäristön ja työolojen riskien arviointi sekä toimintasuunnitelma havaittujen riskien ehkäisemiseksi (liite 14). Vuoden 2020 aikana Kontu Satamaan on tehty Covid infektion torjuntaan liittyvä kansio, jossa on viimeisimmät, päivitetty Covid ohjeet.

Kansio löytyy jokaisesta ryhmäkodista ja sen päivittämisestä vastaa laatujohtaja yhdessä sairaanhoitajien kanssa.

### **Riskien tunnistaminen**

Riskien arvioinnin tavoitteena on löytää tehokkaita toimenpiteitä työn turvallisuuden parantamiseksi, vahinkojen ennaltaehkäisemiseksi ja vahinkokustannusten minimoimiseksi. Kontu Sattaman henkilöstölle tehdään kuukausittain Fiilismittari-kysely ja vuosittain laajempi Työhyvinvointikysely, joiden lisäksi vuosittain tehdään myös kysely työhön ja työympäristöön liittyvistä vaaroista. Henkilöstö raportoi lisäksi havaituista epäkohdista viikoittain palvelupoikkeamailmoitusten avulla. Meillä vierailevat omaiset ja muut henkilöt voivat myös täyttää poikkeamakovakkeen nettisivujen kautta osoitteessa <https://www.kontukoti.fi/poikkeamailmoitus/>

### **Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riskit?**

Tilanteet ja epäkohdat kirjataan poikkeamailmoitus -lomakkeelle (liite 23). Epäkohtia voi tuoda esille myös tiimipalaverissa, Fiilismittarissa ja esimiesten kanssa keskustelemalla. Kiireellisissä tapauksissa henkilökunta on suoraan yhteydessä kodinjohtajaan.

Sosiaalihuollon henkilökunnalla on sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § perustuva ilmoitusvelvollisuus (liite 47) ja henkilökunnan pitää tehdä ilmoitus, mikäli se havaitsee epäasiallista kohtelua tai sen uhkaa.

### **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.

### **Korjaavat toimenpiteet**

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.

### **Muutoksista tiedottaminen**

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

### OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

#### **Kuvaus omavalvontasuunnitelman laatimisprosessista (liite 11)**

##### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt**

Niina Rapatti, kodinjohtaja  
Juho Viiala, palveluvastaava  
Arja-Riikka Kataja, laatujohtaja  
Kontu Sataman henkilöstö

##### **Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:**

Kodinjohtaja Niina Rapatti  
p. 050 476 4878  
Sähköposti: niina.rapatti@kontukoti.fi

##### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

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/>

### ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

#### **Palvelutarpeen arviointi**

##### **Liitteet:**

Tervetuloa asukkaaksi- esite ja käytännön ohjeita muuttajalle (liite 28)  
Oma kansioni (liite 33)  
Rahavarojen seurantalomake (liite 34)  
Rekisteriselosteet (liite )

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Käytössä on Rai-arviointimenetelmä. Palveluntarvetta seurataan päivittäin ja muutokset kirjataan Pegasos-potilastietojärjestelmään. Asukkaan omaohjaaja arvioi ja päivittää palveluntarvetta vähintään kuuden kuukauden välein väliarvioinnissa Pegasos-järjestelmässä.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

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

## **Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma**

### **Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?**

Pegasospotilastietojärjestelmään 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.

### **Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?**

Asukasasioita käydään läpi viikkotiimeissä ja ohjaajat huolehtivat, että asukkaan saama apu vastaa sovittua. Ryhmäkodin sairaanhoitaja huolehtii yhdessä omaohjaajan kanssa, että Pegasoksen hoitosuunnitelmaan on kirjattuna ajantasaisesti asukkaan tarpeet ja tavoitteet.

## **Asiakkaan kohtelu**

### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

### **Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?**

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 tarvittaessa yhteydessä myös omaisten 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 (yksi 2-h huone / ryhmäkoti) ja oma WC, mikä antaa hyvän intimiteettisuojan.

### **Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet**

#### **Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?**

Kontu Satamassa pyritään välttämään rajoittamistoimenpiteiden käyttöä ja ratkaisemaan ongelmatilanteet puuttumatta asukkaan itsemääräämisoikeuteen. Rajoittamistoimenpiteiden tarvetta arvioitaessa lähtökohtana on aina 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, lievemmat keinot ole tilanteeseen soveltuvia

Päätöksen rajoittamisesta tekee hoitava lääkäri ja se kirjataan asukkaan tietoihin sähköiseen Pegasos järjestelmään 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, yleensä 1-3 kk ajaksi (esim. hygieniahaalari tai sängynlaidat) ja ohjaajat kirjaavat arviointia kerran viikossa. Rajoittamistoimen käytöstä luovutaan välittömästi, kun sille ei ole enää tarvetta.

Kontu Satamassa 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.

## **Asiakkaan kohtelu**

**Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan? Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne?**

Kontukodin toiminta on arvopohjaista toimintaa ja arvojen toteutumista seurataan. Jokainen asukas, työntekijä, omainen ja vapaaehtoinen on velvollinen tekemään palvelupoikkeaman havaitessaan epäasiallista toimintaa, joka on ristiriidassa Kontukodin tavoitteiden kanssa. Palvelupoikkeamat käsitellään tiimipalavereissa ja tarvittaessa otetaan yhteyttä asukkaan omaiseen, jonka kanssa tapahtuma ja siihen johtaneet syyt käydään läpi sekä pohditaan toimenpiteet samanlaisten tapahtumien ennaltaehkäisemiseksi.

Sosiaalihuollon henkilökunnalla on sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § perustuva ilmoitusvelvollisuus (liite 47). Henkilökunnan pitää ilmoittaa viipymättä, mikäli se havaitsee epäasiallista kohtelua tai sen uhkaa.

## **Asiakkaan osallisuus**

**Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

### **Palautteen kerääminen**

**Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?**

Kontu Satamassa asiakaspalautetta kerätään usealla eri tasolla. Viikoittain järjestetään yhteisökokous, jossa asukkaat ja omaiset pääsevät antamaan palautetta sekä kehittämään Konnun toimintaa. Yhteisökokoukset järjestetään torstaisin, paitsi kuukauden ensimmäisellä viikolla, jolloin se on lauantaina, jotta omaisten on helpompaa osallistua. Korona-aika asettaa rajoituksensa

omaisten osallistumiselle. Yhteisökokouksesta tehdään muistio, joka on kaikkien luettavissa ryhmäkodissa.

Asiakkaille ja omaisille tehdään vähintään kerran vuodessa tyytyväisyyskysely, jonka lisäksi asukkaiden elämänlaadun kokemusta mitataan ELO-D elämänlaatumittarilla. Saamme palautetta asiakkailta ja heidän omaisiltaan myös suullisesti. Saattohoidon kehittämiseksi omaisilta pyydetään palautetta heidän kokemuksistaan omaisensa saattohoitoon liittyen.

Konnussa on monitasoinen ja kattava palautejärjestelmä. Omaisia ohjataan antamaan palautetta tilanteessa ryhmäkodin ohjaajille tai sairaanhoitajalle, tai heidän esihenkilöilleen palveluvastaavalle tai kodinjohtajalle. Mikäli näiden keskusteluväylien kautta asia ei korjaannu riittäväällä tavalla, omainen voi olla yhteydessä vanhusasiamieheen, kaupungin valvontaan tai aluehallintovirastoon. Laajempien kyselyjen ja yhteisökokousten sekä suullisen ja kirjallisen palautteen lisäksi, omaiset ja vierailijat voivat jättää palautetta sähköisesti sähköpostiin sekä verkkosivujemme palautelaatikkoon. Omaiset ja heidän läheisensä voivat tehdä poikkeamailmoituksen verkkosivujemme kautta, mikäli havaitsevat toiminnassamme sovitusta poikkeavaa. Lisäksi asukkaat ja omaiset voivat arvioida toimintaamme sekä osallistua sen kehittämiseen facebookissa.

## **Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä**

### **Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?**

Asiakkailta ja omaisilta saatu palaute käsitellään yhteisökokouksissa sekä henkilökunnan tiimipalavereissa ja sitä hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Päivittäistä toimintaa kehitetään yhteisökokousten kautta ja sovittujen asioiden toteutumista seurataan. Eri palautekanavien kautta saatu palaute käsitellään ja sen pohjalta toimintaa kehitetään yhdessä asukkaiden, omaisten ja työntekijöiden kanssa. Kehittämistyöstä viestitään aktiivisesti niin omaisille kuin myös muille sidosryhmille. Lisäksi omaisten kanssa pohditaan saatua palautetta ja sen pohjalta tehtävää toiminnan kehittämistä.

## **Asiakkaan oikeusturva**

### **a) Muistutuksen vastaanottaja**

Tampereen kaupunki, kirjaamo  
kirjaamo@tampere.fi  
puhelin 03 5653 4550

### **b) Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista**

Laura Helovuori ja Taija Mehtonen  
[sosiaaliasiamies@tampere.fi](mailto:sosiaaliasiamies@tampere.fi)  
puhelin 040 800 4186, ma - to klo 9 - 11  
puhelin 040 800 4187, ma - to klo 9 - 11

- Neuvoo asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- Avustaa muistutuksen teossa
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimii asiakkaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa



### Vanhusasiamies

sähköposti vanhusasiamies@tampere.fi

puhelin 040 806 2250, parhaiten tavoittaa ma - pe klo 9 - 14

Vanhusasiamies toimii Tampereen kaupungin vanhusneuvoston yhteistyökumppanina. Tässä tehtävässä vanhusasiamies edistää ja seuraa ikäihmisten yhdenvertaisuuden, osallisuuden, tasa-arvon ja perusoikeuksien toteutumista sekä osallistuu palvelujen kehittämiseen tiedottamalla päätöksentekijöille esille tulleista kehittämiskohtaista.

### **c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista**

Maistraateissa toiminut valtakunnallinen kuluttajaneuvonta on siirtynyt osaksi Kilpailu- ja kuluttajavirastoa (KKV) 1.1.2019 alkaen. 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)

### **d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?**

Kaikki muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään työyhteisön viikoittaisissa tiimikokouksissa sekä kaksi.nolla oy:n hallituksen kokouksessa. Muistutuksiin ja kanteluihin johtaneet seikat saatetaan välittömästi yhtiön hallituksen jäsenten tietoon, jonka jälkeen niihin johtaneet tapahtumat analysoidaan sekä tehdään korjaavat toimenpiteet.

### **e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

1 viikko kaksi.nolla oy:n osalta.

## **PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

### **Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

#### **a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen**

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 kautta. Pohjana on osallisuus arjen toimintoihin; asukkaat osallistuvat kaikkeen kodin toimintaan toimintakykynsä mukaan esim. annostelevat itse ruokansa, tekevät itse voileipänsä, kattavat, tiskaavat, osallistuvat pyykkihuoltoon yms., tavanomaiseen kodissa tehtävään arkitoimintaan.

Lisäksi Konnussa järjestetään yhteisiä juhlia, kasvatetaan ja hoidetaan kasveja sekä yhdessä ohjattuna harrastetaan askartelua, liikuntaa, musiikkiä ja lauluhetkiä sekä ulkoillaan ja retkeillään. 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.

### **Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?**

Toimintakykyä arvioidaan Rai- mittariston avulla sekä kolmen kuukauden välein tehtävän väliarvionnin avulla. Kontu Satamassa on jokaisella asukkaalla omaohjaaja, joka seuraa jatkuvasti asukkaan elämänlaatua. Elämänlaatua mitataan vuosittain Elo-D menetelmän avulla; elämänlaatua tarkastellaan havainnoimalla ulkopuolisen havainnoitsijan toimesta. Havainnoinnin perusteella järjestetään työyhteisössä koulutus- kehittämiskeskustelu Konnussa tehdyistä havainnoinneista yleisesti sekä yksittäisen asukkaan ilmaiseman elämänlaadun pohjalta.

### **Ravitsemus**

#### **Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?**

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. Ruuan rakennetta muutetaan tarvittaessa. Konnussa on mahdollisuus saada erilaisia ruokia ja välipaloja myös oman toiveen ja yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Eri-tyisruokavalioista 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 ravitsemustilaa.

### **Hygieniakäytännöt**

#### **Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?**

Hygieniasuunnitelma liitteenä (liite 26). Tampereen kaupungin hygieniatyön hygieniahoitajan avulla pidetään yllä hyviä hygieniakäytäntöjä. Asiantuntijan laatiman muistion pohjalta toimintaa ja käytänteitä tarvittaessa kehitetään. Porehdytyksen ja koulutuksen avulla käytäntöjä ylläpidetään ja parannetaan.

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

#### **a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?**

Kontu Satamassa työskentelevät sairaanhoitajat ja lähihoitajat seuraavat päivittäin asukkaiden terveydentilaa ja ohjaavat asukkaita terveyden ylläpitämisessä. Konnussa noudatetaan Käypähoito- suosituksia sekä muita virallisia ohjeistuksia ja Tampereen kaupungin toiminta-ohjeita.

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 erikoissairaanhoidon käytöstä kuuluvat asukkaalle.

Kiireellisessä sairaanhoidon tarpeessa otetaan yhteyttä päivystävään lääkäriin ja tarvittaessa yleiseen hälytysnumeroon 112. Ohjeet lääkärinkonsultaatiosta ja asukkaan kiireellisestä lähettämisestä päivystykseen (liite ), sekä ohje kuoleman toteamisesta (liite )

### **b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?**

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

### **c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?**

Kontu Sataman ryhmäkodeissa työskentelee sairaanhoitajia. Päivittäisestä terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa koko henkilökunta. Hoidosta vastaavana lääkärinä toimii Tampereen kaupungin osoittama lääkäri, joka käy kodeissa. Hoitava lääkäri on konsultoitavissa puhelimitse arkipäivisin, myös ilta- ja viikonloppuajoille on osoitettu konsultoivan lääkärin yhteystiedot. Kiireellisissä tilanteissa päivystysaikana yhteyttä otetaan siihen osoitetulle lääkärille.

## **Lääkehoito**

### **a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?**

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. Poikkeamista lähetetään kooste Tampereen kaupungille kaksi kertaa vuodessa. Liitteenä lääkehoitosuunnitelma (Liite 9)

### **b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?**

Lääkeluvalliset, koulutetut terveydenhuollon ammattihenkilöt eli ryhmäkotien sairaan- ja lähihoitajat yhteistyössä lääkärin kanssa. Palveluvastaava Juho Viiala ja kodinjohtaja Niina Rappatti seuraavat lääkehoidon turvallista toteutumista.

## **Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa**

### **Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?**

Käytössä on yhteinen potilastietojärjestelmä, jonka kautta tieto kulkee. Lisäksi asukkaan siirryessä sairaalaan mukaan annetaan paperitulosteina PSHP:n Päivystyskäynnin esitetilomake, lääkelista ja kopio sairaskertomukseen kirjatusta hoitolinjauksesta. (liite 35). Yleisluontoista tietoa voidaan välittää myös puhelimitse ja sähköpostilla.

## **Alihankintana tuotetut palvelut**

**Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisä- ja laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?**

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 palaverissa tai tarpeen mukaan.

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

Liitteenä keittiön omavalvontasuunnitelma lomakkeineen (liite 24 ) sekä terveysturvallisuuden lausunto (liite )

## **ASIAKASTURVALLISUUS**

**Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

**Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?**

Kontu Satamassa teemme tiivistä yhteistyötä Tampereen kaupungin tilakeskuksen ja asumispalvelujen kanssa, joiden kautta tavoitamme myös mm. palo- ja pelastusviranomaiset. Toimintakiinteistöön on laadittu pelastussuunnitelma (liite 20) sekä Kontu Sataman oma turvallisuus- ja pelastusohje (liite 19). Mahdollisista asiakasturvallisuuden epäkohdista tehdään palvelupoikkeamailmoitus (liite 23) tai tehdään ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta onnettomuusriskistä Pirkanmaan pelastuslaitokselle.

### **Henkilöstö**

**Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet**

**a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?**

Mitoitus yksikössä hoitohenkilökunnan osalta on 0,6 ja Kontu Satamassa työskentelee yhteensä n. 50 sosiaali- ja terveysalan koulutuksen suorittanutta työntekijää, joista osa tekee työtä osa-aikaisesti. Kontu Satamassa työskentelee sairaanhoitajia, lähihoitajia sekä hoivaavustajia. Henkilöstömäärää eri vuoroissa säädetään asukkaiden avuntarpeen mukaan, mutta keskimäärin aamu- ja iltavuorossa työskentelee yhteensä n. 30 työntekijää. Yövuoroissa on kolme yöhoitajaa, jota avustaa moderni teknologia.

Kontukodin henkilökuntaa koulutetaan kinesteettiseen työskentelytapaan ja kodissa työskentelee kinestetikkatutor, joka ohjaa kinestetikan työskentelytapaa henkilöstölle.

**b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?**

Äkillisiä poissaoloja sijaistetaan sisäisen sijaisen tai osa-aikatyötä tekevän henkilöstön työpanoksella tai työvuorojen muutoksilla, joista neuvotellaan yhdessä henkilöstön kanssa. Sisäisten sijaisten toiminnan ohjausta on kehitetty vuoden 2020 aikana. Sellaisissa tilanteissa, joita ei omalla henkilöstöllä kyetä hoitamaan, sijaisina toimivat tutut ammattitaitoiset sijaiset, jotka ovat perehtyneet yksikön asukkaisiin ja toimintatapoihin.

### **c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?**

Yksikköön on tarjolla ammattitaitoista henkilökuntaa. Päivittäistä toimintaa seurataan tarkasti ja mahdollisiin toiminnassa tapahtuviin muutoksiin pystytään reagoimaan joustavasti sekä ohjaamalla hoitajia sinne, missä heitä eniten tarvitaan.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

#### **a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?**

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 pätevyys varmistetaan Terhikki-rekisteristä.

#### **b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?**

Jokainen työntekijä haastatellaan ja hänen kanssaan käydään läpi Kontukodin toimintaa ohjaavat arvot sekä työtä ohjaava toimintamalli ja työkäytännöt. Työsuhteen koeaikana työntekijän soveltuvuutta arvioidaan ja mahdolliset epäkohdat nostetaan keskusteluun. Työntekijöiden soveltuvuutta ja luotettavuutta seurataan jatkuvasti ja mahdollisiin epäkohtiin puututaan.

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

#### **a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?**

Omaevalvontasuunnitelma on tehty siinä laajuudessa, että se toimii liitteineen ja toimintaohjeineen aineistona yksikön toimintaan perehdyttäessä sekä siellä toimittaessa.

Perehdyttämisen tavoitteena on edistää uuden yhteisön jäsenen kotiutumista Kontu Satamaan. 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 (liite 37), jonka lisäksi uusille työntekijöille ja opiskelijoille on laadittu esitteet (liite 35 ja 36), joihin on koottu käytännön asioita Kontukodin toiminnasta.

#### **b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?**

Osaamisen hallinnassa ja kehittämisessä on huomioitu Konnun vision mukainen strateginen ulottuvuus sekä työntekijöiden henkilökohtaiset toiveet. Startegiset osaamistarpeet määrittelee Konnun taustalla olevan osakeyhtiön hallitus ja niiden avulla pyritään

varmistamaan Konnun vision toteutuminen pitkällä aikavälillä. Täydennyskoulutusta ohjaa omavalvonnan vastualueet, jotka ovat valikoituneet henkilöstön omat tarpeet ja toiveet on huomioiden. Kontukodin henkilöstö on velvollinen jakamaan osaamistaan myös muulle työyhteisölle ja mm. omavalvonnan kehittämispäivissä vastuutiimit opastavat muuta työyhteisöä omavalvonnan eri osa-alueiden uuteen tutkimustietoon ja käytäntöihin.

## **Toimitilat**

### **Tilojen käytön periaatteet**

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) ja 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. Korona-aikana huomioimme sairaanhoitopiirin ohjeistuksen näiden asioiden suhteen.

Yhteiset tilat ovat esteettömiä ja valaistuksessa sekä pintamateriaaleissa on huomioitu ikäihmisten tarpeet. Myös kerroksissa oleviin saunatiloihin ja ulkoterasseille on mahdollista liikkua apuvälineidenkin avulla. Satamakatu 17 on vanha kiinteistö, joka on peruskorjattu vanhusten 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 yhteiset hetket

### **Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?**

Ryhmäkotien viikottainen perussiivous hankitaan ulkopuoliselta palveluntuottajalta. Päivittäisestä siistimisestä huolehtivat Kontu Sataman oma siistijä, hoiva-avustajat ja ohjaajat yhdessä asukkaiden kanssa. Pyykkihuolto tehdään itse ryhmäkodeissa. Siivoussuunnitelma (liite 33)

### **Teknologiset ratkaisut**

Kontu Sataman asukkailla on 9S-turvaranneke, jonka avulla asukkaat saavat yhteyden henkilökuntaan. Ranneke tekee hälytyksen myös itse, mikäli asukas poistuu ryhmäkodin ulkovoivista tai yöaikaan asukas poistuu huoneestaan.

Lisäksi kaikissa yksikön ovissa on sähköinen iLOQ-lukitusjärjestelmä. Henkilökunnalla on käytössä turvapainike, jolla voidaan hälyyttää apua Satama-talon muilta ryhmäkodeilta. Lisäksi henkilökunnalla on GSM-puhelin, joilla he voivat hälyyttää apua muilta osastoilta.

Kontu Satamaan on tehty liitteenä oleva pelastussuunnitelma (liite 20), josta löytyy ohjeistus mm. työn ongelma ja ristiriitatilanteisiin, evakuointiin sekä erilaisiin häiriötilanteisiin.

Satama-talossa on automaattinen sammutusjärjestelmä (sprinklaus) ja yksiköissä lisäksi sammutusvälineet.

Konnun turvallisuus ja pelastusohjeesta (liite 19) löytyy ohjeistus mm. työn ongelma- ja ristiriitatilanteisiin, evakuointiin sekä erilaisiin häiriötilanteisiin.

### **Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?**

Kontukodin henkilökunta huolehtii 9S-turvarannekkeiden testaamisesta ja raportoi mahdollisista vioista ja puutteista Tampereen kaupungin tilakeskukselle, joka vastaa 9S-järjestelmän toimivuudesta.

Hälytyksiä ja niihin vastaamista voidaan seurata 9S-ohjelmasta ja mahdollisiin ongelmiin puututaan.

### **Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto**

#### **Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?**

Valtaosa apuvälineistä tulee asukkaille suoraan apuvälinelainaamon kautta. Kontukodin henkilöstö ohjaa asiakkaita apuvälineiden käytössä sekä tilaa apuvälineiden huollot.

Kontu Satamassa on myös yksikön omia apuvälineitä, joiden käytöstä ja ohjaamisesta vastaa kontukodin henkilöstö. Apuvälineiden toiminta tarkastetaan säännöllisesti ja mahdollisista huoltotarpeet kirjataan sekä huollot suoritetaan.

Osasta apuvälineitä on tehty vuosihuoltosopimus, jonka lisäksi mahdollisista huoltotarpeista raportoidaan tarpeen ilmetessä. Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista apuvälineisiin liittyen, jonka lisäksi jokaisesta vaaratilanteesta täytetään palvelupoikkeamailmoitus.

#### **Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot**

Palveluvastaava Juho Viiala  
p. 050 56 66 372  
Sähköposti: juho.viiala@kontukoti.fi

#### **Asiakas- ja potilastietojen käsittely**

##### **a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomais määräyksiä?**

Asukkaita informoidaan henkilötietojen käsittelystä osana palvelu- ja hoitosuunnitelman laadintaprosessia. Asiakastiedot kirjataan Tampereen kaupungin sähköiseen potilastietojärjestelmään Pegasokseen. 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 Tampereen kaupungin potilasarkistoon erillisen ohjeistuksen mukaisesti.

Sähköiset asiakastiedot säilytetään Pegasos-potilastietojärjestelmässä, 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.

**b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?**

Kaikki Kontu Sataman työntekijät ja opiskelijat perehtyvät perehdytysuunnitelman mukaisesti henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan sisältävään salassapito- ja vaitiolo ohjeistukseen sekä allekirjoittavat salassapito- ja vaitiolosopimuksen (liite 2), joka on voimassa myös työsuhteen päätyttyä.

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

**c) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?**

Kontukodin tietosuojaselosteet ovat nähtävissä osana omavalvontakansiota, ryhmäkotien ilmoitustauluilla sekä osoitteessa <https://www.kaksinolla.fi/tietosuoja/>.

**d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**

Teo-Ilmari Tuovinen  
p.050 434 4216, [teo.tuovinen@kontukoti.fi](mailto:teo.tuovinen@kontukoti.fi)



Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Konnussa järjestetään säännöllisesti yhteisökokouksia, tiimikokouksia sekä kehittämispäiviä, joiden aikana toimintaa analysoidaan ja kehitetään Konnun arvojen ja yhdessä luotujen tavoitteiden mukaisesti. Palautetta saadaan usean kanavan kautta niin omaisilta, kuin myös työntekijöiltä (suullinen palaute, kyselyt ym.) Kaikki palaute on tervetullutta ja sen pohjalta toimintaa kehitetään. Toiminnan jatkuva kehittäminen sekä joustavuus ovat toiminnan kivijalka.

Tavoitteenamme on tehdä Konnusta koti, jossa kaikki eri tahot viihtyvät. Tavoitteeseen päästään osallistamalla kaikki yhteisen kodin rakentamiseen.

#### **OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN**

(Oma-valvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys

Allekirjoitus