

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 Kontukoti Toukola	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Aleksis Kivenkatu 14-16 C, 33100 Tampere	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tehostettu palveluasuminen, 60 asiakaspaikkaa	
Toimintayksikön katuosoite Ahlgrenin puistokuja 2	
Postinumero 33180	Postitoimipaikka Tampere
Toimintayksikön vastaava esimies Mira Aaltonen	Puhelin 040 631 5968
Sähköposti Mira Aaltonen@kontukoti.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) Alkuperäinen lupa 19.12.2013, ensimmäinen muutos 15.11.2016 ja viimeisin muutos (Toukola) 6.3.2018	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Konnun keittiö: ateriapalvelut Tampereen kaupungin laitoshoido: puhtaanapito, Koukkuniemen aluepalvelut (tavarankuljetus, postinjakelu ym.) ISS Palvelut Oy: vartiointi	

Toiminta-ajatus

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

Asuinyhteisö Konnussa 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 jokaiselle asukkaalle tehdään yhdessä asukkaan ja omaisen kanssa palvelu- ja hoitosuunnitelma, jonka pohjalta toteutetaan riittävä ympärivuorokautinen hoiva ja hoito sekä asukkaan tarvitsema ohjaus ja tuki. Asumisyhteisön asukkailla on sairaanhoitaja käytettävissään arkipäivisin sekä tarpeen vaatiessa myös muulloin.

Sairaanhoitajan palvelujen lisäksi asuinyhteisön jokaiselle asukkaalle taataan omaohjaaja, jonka palvelujen ja tuen avulla asukkaalle pyritään järjestämään mahdollisimman yksilöllinen palvelukokemus. Omaohjaaja toimii tiiviissä 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. Asumisyhteisö Konnussa omaiset otetaan vahvasti mukaan toimintaan ja heitä pyritään osallistamaan niin kulttuuri- ja harrastustoiminnan suunnitteluun kuin myös järjestämiseen. Asuinyhteisössä pyrimme hyödyntämään vapaaehtoisia sekä huomioimaan henkilöstön erilaiset vahvuudet ja osaamisalueet toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa.

Tarkoituksenamme on luoda kaikille yhteisön jäsenille inhimillisesti ja elämänlaadultaan hyvä arkipäivä. Oleellista on toiminnallinen normaali arki ja asukasta kannustetaan hyödyntämään voimavarojaan ja osallistumaan sekä tekemään asioita kuntonsa mukaan. Asukkaat voivat osallistua hoivakodin 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. Asuinyhteisö Konnussa ei ole vierailuaikoja 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.

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:

Tuntemme 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)

Työpaikalle on tehty terveydenhuollon toimintasuunnitelma + päihdeohjelma ja varhaisen puuttumisen -malli (liite 2) sekä laadittu omavalvontasuunnitelman liitteenä oleva pelastussuunnitelma (liite 15). Kiinteistöön on tehty palo- ja terveystarkastukset ja turvallisuus selvitys. Kontuun on tehty työsuojelun toimintaohjelma (liite 8). Veritapaturmien välttämiseksi Konnussa ja mahdollisen tapaturman varalle on tehty ohjeistus (Liite 11). Lisäksi Kontuun on tehty STM:n ohjeen mukainen turvallisuus- ja pelastusohje (liite 15) Konnussa on lisäksi tehty työn, työympäristön ja työolojen riskien arviointi sekä toimintasuunnitelma havaittujen riskien ehkäisemiseksi (liite 9). Kevään 2020 aikana on tehty erillinen valmiussuunnitelmakansio, jossa on ajankohtaiset ohjeet koronavirus epidemian varalta. Tämä ohjekansio päivittyy jatkuvasti ja se löytyy jokaisesta ryhmäkodista.

Riskien tunnistaminen

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

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Tilanteet ja epäkohdat kirjataan poikkeamailmoitus -lomakkeelle (liite 24). 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 51) ja henkilökunnan pitää tehdä ilmoitus, mikäli se havaitsee epäasiallista kohtelua tai sen uhkaa.

Riskien käsitleminen

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 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

Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt

Mira Aaltonen kodinjohtaja, Juuso Jokinen palveluvastaava ja koko Kontukoti Toukolan henkilökunta

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot

kodinjohtaja Mira Aaltonen
Sähköposti: mira.aaltonen@kontukoti.fi

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Kontukodin omavalvontasuunnitelma on nähtävissä Toukola-talon neljässä ryhmäkodissa (Sarka, Verka, Pellava ja Puuvilla) osoitteessa Toukola, Ahlgrenin puistokuja 2, 33180 Tam-

pere. Suunnitelma on lisäksi nähtävissä yrityksen verkkosivuilla osoitteessa <https://www.kontukoti.fi/toimipisteet/>. Omavalvontakansion liitteet ja allekirjoitettu lääkehoitosuunnitelma on nähtävillä 4 a:n toimistossa.

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Liitteet:

Tulohaastattelulomake ja käytännön ohjeita muuttajalle (liite 31)

Rahavarojen seurantalomake (liite 37)

Rekisteriselosteet (liitteet 52-57)

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 Kontukotiin, sekä vähintään puolen vuoden välein tai asukkaan voimissa 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 laajemmin 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 työtiimeissä ja kunkin asukkaan omaohjaaja huolehtii, että asukkaan saama apu vastaa sovittua. Vastaava ohjaaja 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 Kontukodissa mahdollisimman laajasti. Mahdollisia rajoitteita harkitaan yksilöllisesti ja niistä keskustellaan yhdessä asukkaan, lääkärin ja omaisten

kanssa. Jokaiselle asukkaalle pidetään myös hoitoneuvottelu yhdessä hoidosta vastaavan lääkärin ja asukkaan sekä omaisten kanssa. Hoitoneuvottelussa laaditaan asukkaalle 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 intymiteettisuojan.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Kontukodissa pyritään välttämään rajoittamistoimenpiteiden käyttöä ja ratkaisemaan ongelmatilanteet puuttumatta asukkaan itsemääräämisoikeuteen. Rajoittamistoimenpiteen 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.

Kontukodissa jatkuvasti käytössä olevia rajoitteita ovat: ryhmäkotien porraskäytävään vievien ovien lukossa pitäminen (avattavissa kulkunapilla) 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, kuten siirryttäessä pyörätuolilla taksin kyytiin ja taksimatkan aikana.

Asukashuoneen ovi voidaan lukita asukkaan pyynnöstä ja asukkailla on mahdollisuus käyttää itse huoneen avainta.

Koronavirus epidemiaan liittyvissä rajoitustoimenpiteissä noudatetaan Suomen hallituksen, AVIn, Tampereen kaupungin ja Pirkanmaan sairaanhoitopiirin antamia ohjeistuksia.

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 51). 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?

Konnussa 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, jolloin omaisten on helpompi osallistua. Yhteisökokouksesta tehdään muistio, joka on kaikkien luettavissa ryhmäkodin ilmoitustaululla.

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. 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 ja twitterissä.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Asiakkailta ja omaisilta saatu palaute käsitellään yhteisökokouksissa sekä henkilökunnan tiimi-palavereissa 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. Omaisilta tiedustellaan lisäksi halukkuutta osallistua erillisiin omaisten päiviin keväisin ja syksyisin.

Asiakkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja

kirjaamo@pirha.fi

b) Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Laura Helovuo ja Taija Mehtonen
sosiaaliamies@pirha.fi
puhelin 040 800 4186, ma - to klo 9 - 11
puhelin 040 800 4187, ma - to klo 9 - 11

- Neuvoa 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

c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Kuluttajaneuvonnan toimipisteet sijaitsevat maistraateissa:
Maistraatti
Tampereen yksikkö
Os. Hatanpään valtatie 24,
PL 682, 33101 TAMPERE
Avoinna: ma-pe klo 9.00 - 16.15

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

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Asuinyhteisö 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, musiikki ja lauluhetkiä sekä ulkoillaan ja retkeillään. Henkilökuntaa on koulutettu kinestetikkaan, joka on voimavaralähtöinen vuorovaikutusmalli ihmisen monipuoliseen voimavarojen tukemiseen. Viikoittaisten yhteisökokousten kautta asukkaan 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. Kontukodilla 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?

Rai-arvioinnissa ravitsemusta ja painoa seurataan aktiivisesti. 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 yöpala tarjotaan niitä tarvitseville sekä tarvittaessa myös lisäravinteet ovat käytössä. Ruuan rakennetta muutetaan tarvittaessa. Konnussa on mahdollisuus saada erilaisia ruokia ja välipaloja myös oman toiveen ja yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Erityisruokavalioista huolehditaan ja proteiinin ja suojaravinteiden saannista huolehditaan tarjoamalla ravintosisällöltään rikasta ravintoa.

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 44). Tampereen kaupungin hygieniatyön hygieniahoitajan säännöllisen hygieniakierroksen avulla pidetään yllä hyviä hygieniakäytäntöjä. Asiantuntijan laatiman muistion pohjalta toimintaa ja käytänteitä tarvittaessa kehitetään. Perehdytyksen 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?

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

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

Kiireellisessä sairaanhoidon tarpeessa otetaan yhteyttä yleiseen hälytysnumeroon 112 tai päivystävään lääkäriin. Ohjeet asukkaan kiireellisestä lähettämisestä päivystykseen (liite 28) ja kuoleman toteutumisesta Koukkuniemen alueella (liite 40).

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Jokaiselle asukkaalle tehdään palvelu- ja hoitosuunnitelma, jossa terveyttä edistävät tavoitteet on määritelty. 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?

Ryhmäkotien sairaanhoitajat vastaavat asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta. Päivittäisestä terveyden- ja sairaanhoidosta toteutukseen osallistuu koko henkilökunta. Hoidosta vastaavana lääkärinä toimii Tampereen kaupungin osoittama lääkäri, joka käy kodeissa joka toinen viikko ja lisäksi erikseen sovittuna tarvittaessa. Hoitava lääkäri on konsultoitavissa puhelimitse arkipäivisin. Kiireellisissä tilanteissa päivystysaikana yhteyttä otetaan siihen osoitetulle lääkärille.

Lääkehoito

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina kun lääkehoidon toteutuksessa tapahtuu muutoksia. 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 kerätään kooste Tampereen kaupungille puoli vuosittain. Lääkehoitosuunnitelma on omana kansionaan jokaisessa kodissa (Liite 25)

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta

kodinjohtaja Mira Aaltonen p. 040 631 5968
sairaanhoitaja Carita Moksén p. 050 514 2240

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 siirtyessä sairaalaan mukaan annetaan paperitulosteina PSHP:n Päivystyskäynnin esitietolomake, lääkelista ja kopio sairaskertomukseen kirjatusta hoitolinjauksesta. (liite 30). Yleisluon- toista tietoa voidaan välittää myös puhelimella ja sähköpostilla.

Alihankintana tuotetut palvelut

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

Teemme Konnun keittiö oy:n 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 vähintään 2 x vuodessa järjestettävissä palavereissa tai tarpeen mukaan.

Valvomme Tampereen kaupungin laitoshoidon tuottamia tukipalveluja seuraamalla palvelun laatua sekä käymme läpi palveluun liittyviä asioita yhteisissä palavereissa vähintään kerran vuodessa.

Liitteenä keittiön omavalvontasuunnitelma lomakkeineen (liite 47) sekä terveysviranomaisten lausunto (liite 48)

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?

Kontukodissa teemme tiivistä yhteistyötä Tampereen kaupungin tilakeskuksen ja asumispalvelujen kanssa, joiden kautta tavoitamme myös mm. palo- ja pelastusviranomaiset. Toiminta-

kiinteistöön on laadittu pelastussuunnitelma sekä Kontukodin oma turvallisuus- ja pelastusohje. Mahdollisista asiakasturvallisuuden epäkohdista tehdään palvelupoikkeamailmoitus (liite 24) tai tehdään ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta onnettomuusriskistä Pirkanmaan pelastuslaitokselle (liite 15).

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 Konnussa työskentelee yhteensä 38 sosiaali- ja terveysalan koulutuksen suorittanutta työntekijää, joista osa tekee työtä osa-aikaisesti. Kontukodissa työskentelee sairaanhoitajia, sosionomi, lähihoitajia, mielisairaanhoitaja sekä hoiva-avustajia. Henkilöstömäärää eri vuoroissa säädetään asukkaiden avuntarpeen mukaan, mutta keskimäärin aamu- ja iltavuorossa työskentelee yhteensä 22 työntekijää. Yövuoroissa on kaksi yöhoitajaa, ja heitä avustaa moderni teknologia.

Kontukodin henkilökuntaa on koulutettu kinesteettiseen työskentelytapaan.

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Äkillisiä poissaoloja sijaistetaan kodinjohtajan, palveluvastaavan, sisäisen sijaisen tai osa-aikatyötä tekevän henkilöstön työpanoksella tai työvuorojen muutoksilla, joista neuvotellaan yhdessä henkilöstön kanssa. Sisäisen sijaisen toimenkuvaa koekäytetään ja kehitetään syksyn 2018 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 ammattitaitoisia henkilökuntaa ja henkilöstötarpeet on onnistuttu korvaamaan erinomaisesti. Päivittäistä toimintaa seurataan tarkasti ja mahdollisiin toiminnassa tapahtuviin muutoksiin pystytään reagoimaan joustavasti sekä liikuttelemalla resursseja sinne, missä niitä 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 yhteisöhakemusten 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?

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

Perehdyttämisen tavoitteena on edistää uuden yhteisön jäsenen kotiutumista Kontuun. Jokaiselle uudelle yhteisön jäsenelle nimetään oma perehdyttäjä. Kaikki yhteisön jäsenet kuitenkin kantavat vastuuta perehdyttämisestä ja myös perehtyjällä itsellään on vastuu ilmaista ohjaustarpeensa. Perehdytyksen aikana uusi Kontulainen saa tietoa toiminnan tavoitteesta ja arvoista sekä asiakastietojen käsittelystä ja tietosuojasta. Henkilöstön perehdyttämisestä on laadittu suunnitelma (liite 16), jonka lisäksi uusille työntekijöille ja opiskelijoille on laadittu esitteet (liite 16), 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. Strategiset osaamistarpeet määrittelee Konnun taustalla olevan osakeyhtiön hallitus ja niiden avulla pyritään varmistamaan Konnun vision toteutuminen pitkällä aikavälillä. Täydennyskoulutusta ohjaa omavalvonnan vastuualueet, 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 Kontukodista asunnon, jonka lisäksi yhteiset tilat on jyvitetty asukkaiden käyttöön. Asukkailla on käytössään oma huone tai kahden hengen huone (1 kpl / ryhmäkoti) ja huonekohtainen invavarusteltu WC / suihku. Oma asunto tarjoaa yksityisyyden sekä itsemääräämisoikeuden turvallisessa ja esteettömässä ympäristössä. Asukkaat kalustavat itse oman huoneensa. Omaiset ovat aina tervetulleita Kontukotiin ja tarvittaessa he voivat yöpyä asukkaan asunnossa sekä varata mm. yhteisen saunavuoron.

Yhteiset tilat ovat esteettömiä ja valaistuksessa sekä pintamateriaaleissa on huomioitu ikäihmisten tarpeet. Myös kerroksissa oleviin saunatiloihin ja ulkoterasseille on mahdollista liikkua apuvälineidenkin avulla. Toukola on uudisrakennus, joka on suunniteltu vanhusten tehostetua palveluasumista varten ja se on valmistunut loppuvuodesta 2017.

Konnussa on yhteiset oleskelutilat sekä yhteiset ruokailutilat, jotka mahdollistavat asukkaiden yhdessäolon. Konnussa kokoonnutaan pitkien pöytien ääreen yhdessä syömään ja

viettämään aikaa. Kerran viikossa järjestetään iltapäiväkahvien yhteydessä yhteisökokous, jossa Konnun toimintaa kehitetään yhdessä asukkaiden, omaisten ja muiden sidosryhmien kesken.

Konnussa on yhteistä tilaa runsaasti, mikä mahdollistaa erilaisten ryhmien yhteiset hetket

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Konnun viikottainen perussiivous hankitaan ulkopuoliselta palveluntuottajalta. Päivittäisestä siistimisestä huolehtivat Konnun ohjaajat ja hoiva-avustajat yhdessä asukkaiden kanssa. Pyykkihuolto tehdään itse ryhmäkodeissa. Siivoussuunnitelma (liite 46)

Teknologiset ratkaisut

Konnun asukkailla on 9S-turvaranneke, jonka avulla asukkaat saavat yhteyden henkilökuntaan. Ranneke tekee hälytyksen myös itse, mikäli asukas poistuu ryhmäkodin ulko-ovista tai yöaikaan asukas poistuu huoneestaan. Konnun yleisissä tiloissa on nauhoittava kameravalvonta. Kameravalvonnan nauhoitukset tallentuvat Tampereen kaupungin palvelimelle.

Lisäksi kaikissa yksikön ovissa on sähköinen iLOQ-lukitusjärjestelmä. Henkilökunnalla on käytössä turvapainike, jolla voidaan hälyyttää apua Toukola-talon muilta osastoilta. Lisäksi henkilökunnalla on GSM-puhelin, joilla he voivat hälyyttää apua muilta osastoilta tai vartiointiliikkeen hälytysnumerosta, joka löytyy kaikista puhelimista ja henkilökunnan tilojen seinältä.

Kontukotiin on tehty liitteenä oleva pelastussuunnitelma (liite 15) sekä Tampereen kaupungin laitoshoidon turvallisuus ja pelastusohje (liite 13), josta löytyy ohjeistus mm. työn ongelma ja ristiriitatilanteisiin, evakuointiin sekä erilaisiin häiriötilanteisiin.

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

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

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

Tampereen kaupungin laitoshoidon ja tilakeskus vastaavat kameravalvonnan toimivuudesta sekä kiinteistön lukitusjärjestelmästä. 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.

Terveystieteiden laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

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

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

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

Osasta apuvälineistä 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 Juuso Jokinen ja kodinjohtaja Mira Aaltonen

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 viranomaismääräyksiä?

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 asiakirjat lähetetään lähes poikkeuksetta 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 Kontukodin työntekijät ja opiskelijat perehtyvät perehdytysuunnitelman mukaisesti henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvan sisältävään salassapito- ja vaitiolo ohjeistukseen sekä

allekirjoittavat salassapito- ja vaitiolosopimuksen (liite 20), joka on voimassa myös työsuhteen päätyttyä.

Jokainen työntekijä suorittaa verkossa Arjen tietosuoja- 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/>. Tietosuojaselosteet ovat liitteet 54,55 ja 56.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Juho Viiala
p. 050 566 6372, juho.viiala@kontukoti.fi

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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, kun kaikki osallistuvat yhteisen kodin rakentamiseen.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys
Tampere 24.2.2023

Allekirjoitus

Mira Aaltonen