



TUTORISKODIT

**OMAVALVONTASUUNNITELMA**

**TENHOKOTI**

## SISÄLLYS

1	<b>JOHDANTO</b>	1
2	<b>PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT</b>	2
3	<b>TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET</b>	3
3.1	<b>Toiminta-ajatus</b>	3
3.2	<b>Arvot ja toimintaperiaatteet</b>	3
4	<b>RISKIENHALLINTA</b>	4
4.1	<b>Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat</b>	4
4.2	<b>Riskienhallinnan työnjako</b>	4
4.3	<b>Riskien tunnistaminen</b>	4
4.4	<b>Riskien käsitteleminen</b>	5
4.5	<b>Korjaavat toimenpiteet</b>	5
4.6	<b>Muutoksista tiedottaminen</b>	5
5	<b>OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN</b>	5
5.1	<b>Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö</b>	5
5.2	<b>Omavalvontasuunnitelman seuranta</b>	6
5.3	<b>Omavalvontasuunnitelman julkisuus</b>	6
6	<b>ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET</b>	6
6.1	<b>Palveluntarpeen arviointi</b>	6
6.2	<b>Hoito- ja palvelusuunnitelma</b>	7
6.3	<b>Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</b>	7
6.4	<b>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet</b>	7
6.5	<b>Asukkaan kohtelu</b>	8
6.6	<b>Asukkaan osallisuus ja palautteen kerääminen</b>	8
6.7	<b>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</b>	9
6.8	<b>Sosiaaliasiamies ja hänen tehtävänsä</b>	9
6.9	<b>Kuluttajaneuvonta ja tehtävät</b>	10
6.10	<b>Muistutusten käsittely</b>	10

6.11	<b>Muistutuksen vastaanottaja</b>	10
7	<b>PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA</b>	11
7.1	<b>Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta</b>	11
7.2	<b>Ravitsemus</b>	11
7.3	<b>Hygieniäkäytännöt</b>	12
7.4	<b>Terveyden- ja sairaanhoito</b>	12
7.5	<b>Lääkehuolto</b>	13
7.6	<b>Yhteistyö eri toimijoiden välillä</b>	13
7.7	<b>Alihankintana tuotetut palvelut</b>	13
7.8	<b>Henkilöstö</b>	13
7.8.1	Henkilöstön määrä ja rakenne	13
7.8.2	Yksikön sijaisten käytön periaatteet	14
7.8.3	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	14
7.8.4	Perehdytyksen, henkilöstövoimavarojen riittävyyden ja täydennyskoulutuksen varmistaminen	14
7.9	<b>Toimitilat</b>	15
7.9.1	Yhteiset tilat	15
7.9.2	Asukkaiden omat huoneet	15
7.9.3	Siivous- ja pyykkihuollon järjestäminen	15
7.9.4	Teknologiset ratkaisut ja teveydenhuollon laitteet	16
	Asiakas- ja potilastietojen käsittely	16
7.9.5	Henkilöstön henkilötietojen käsittely ja perehdytys	17
7.9.6	Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot	17
8	<b>OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN</b>	17

## 1 JOHDANTO

Omaavolventa on keino parantaa hoidon laatua sekä potilaiden oikeusturvaa. Omaavolvonnan tarkoituksena on varmistaa, että potilas saa laadukasta ja turvallista terveydenhuoltoa.

Omaavolventasuunnitelma on asiakirja, johon kirjataan kaikki keskeiset toimenpiteet, joilla palvelujen tuottajat itse valvovat toimintayksikköjään, henkilökunnan toimintaa sekä tuottamiensa palvelujen laatua. Omaavolventasuunnitelma on palvelujen laadun ja kehittämisen päivittäinen työväline. Palvelujen tuottajalta edellytetään ammattitaitoa, tietoa ja kokemusta arvioida, minkälaisella omalla ohjauksella ja valvonnalla toiminnan laatu ja säädos-tenmukaisuus varmistetaan.

Omaavolvonnan asiakirjoja muodostuu kaikista niistä toiminta- ja menettelyohjeista, joita laaditaan yhtenäisen käytännön toteuttamiseksi kaikissa palveluketjun vaiheissa. Omaavolventasuunnitelmassa sovitaan menettelytavat palvelutoiminnassa havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammatillisen osaamisen varmistamiseksi. Suunnitelman on oltava sitä laajempi ja yksityiskohtaisempi mitä monimuotoisempaa ja riskialttiimpaa palvelujen tuottajan toiminta on. Omaavolventasuunnitelmassa määritellään muun muassa yrityksessä noudatettavat toimintatavat ja niiden toteuttamisen seuranta.

## 2 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Tutoris Oy	Kunnan nimi: Oulu
Palveluntuottajan Y-tunnus:1844559-3	Kuntayhtymän nimi:
	Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Tenhokoti	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Helsingin kaupunki	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Vanhusten tehostettu palveluasuminen, 43 paikkaa	
Toimintayksikön katuosoite Tenholantie 10	
Postinumero 00280	Postitoimipaikka Helsinki
Toimintayksikön vastaava esimies Eija Kyllönen	Puhelin 040-680 6300
Sähköposti eija.kyllonen@tutoris.fi	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Asumispalvelut/Tehostettu palveluasuminen-vanhukset	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 3.5.2018
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
Delicatessen, osa ateriapalveluista (lounas ja päivällinen)	
Esperi Care-lääkäripalvelut (Helsingin kaupungin kautta)	

## 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### 3.1 Toiminta-ajatus

Tutoris Oy on valtakunnallisesti kuntoutus- ja asumispalveluja tuottava suomalainen yritys, joka tarjoaa monipuolisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja sekä julkiselle että yksityiselle sektorille.

Tutoris Oy:n Aktiivisen Asumisen palveluiden lähtökohtana on kodinomainen, asukkaiden omien voimavarojen käyttöä ja kuntoutumista edistävä arki. Palvelutoiminta perustuu yhteisölliseen ajattelutapaan ja sen soveltamiseen asukkaita parhaiten palvelevalla tavalla.

### 3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Tutoris Oy:n arvot ovat avoimuus, luotettavuus, inhimillisyys, yhteisöllisyys sekä toiminnallisuus.

**Avoimuus** asiakkaiden, asiakkaiden omaisten ja läheisten, yhteistyötahojen sekä työntekijöiden kesken on erittäin tärkeää. Asiakkaille ja heidän omaisilleen ja läheisilleen sekä palveluntilaajalle ja muille yhteistyötahoille tiedotetaan aktiivisesti ja avoimesti yrityksen palvelutoimintaan liittyen. Heitä kannustetaan myös antamaan palautetta yrityksen palveluista. Saatua palautetta hyödynnetään palvelutoiminnan kehittämisessä. Yrityksessä suhtaudutaan avoimen kiinnostuneesti uusiin työ- ja toimintamalleihin ja niistä tiedotetaan avoimesti. Hyvä ja avoin työilmapiiri yrityksen sisällä on palvelutoiminnan kehittymisen ja työn mielekkyyden edellytys.

**Luotettavuus** tarkoittaa sitä, että yrityksen asiakas saa sitä palvelua, joka on yhdessä sovittu. Palvelun sisältö ja yhteiset tavoitteet tarkistetaan säännöllisesti ja niitä muutetaan joustavasti palveluntarpeen muuttuessa. Palvelutoiminnan jatkuva kehittäminen, toiminnan suunnitelmallisuus, yhteiset toimintamallit ja työprosessit takaavat asiakkaille luotettavaa ja saumatonta TutorisLaatua.

**Inhimillisyys** tarkoittaa sitä, että yrityksen asiakkaille halutaan mahdollistaa maantieteellinen tasa-vertaisuus laadukkaiden palvelujen saannissa ja tuoda lakisääteiset palvelut niitä tarvitseville. Asiakkaan toivomukset ja mielipide otetaan aina huomioon ja kunnioitetaan hänen itsemääräämisoikeuttaan.

**Luovuus** on yrityksessä korkealle arvostettua. Kaikki asiakkaiden, asiakkaiden omaisten ja läheisten, työntekijöiden sekä yhteistyötahojen ajatukset ja ideat ovat tärkeitä palvelutoiminnan kehittämisen kannalta. On tärkeää aina pitää mielessä kysymys ”Voisiko tämän asian tehdä toisin – helpommin, joustavammin, järkevämmin?”

**Yhteisöllisyys ja toiminnallisuus** näkyvät kaikessa yrityksen palvelutoiminnassa. Yhteisöllisyys tarkoittaa asiakkaan kanssa toimivien ihmisten ottamista mukaan palveluprosessiin ja palvelutoiminnan kehittämiseen sekä verkostoitumista palveluyksikön lähialueella toimivien muiden toimijoiden sekä alueella asuvien ihmisten kanssa. Toiminnallisuudella tarkoitetaan palveluiden toteuttamista asiakkaan arjessa, hänelle tutuissa toimintaympäristöissä kuntouttavia ja toiminnallisia menetelmiä hyödyntäen.

Tutoris Oy:n lyhyen aikavälin strategia tehdään aina tilikaudeksi (vuosi) kerrallaan. Yrityksen toiminta-ajatusta, arvoja ja toimintaperiaatteita tarkennetaan strategian tekemisen yhteydessä vähintään kerran vuodessa, tarpeen mukaan.

## 4 RISKIENHALLINTA

### 4.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Yrityksen johdolla on vastuu riskienhallinnasta ja turvallisuudesta. Johdon on huolehdittava, että toimintaympäristö mahdollistaa turvallisen työn tekemisen sekä laadukkaan asumisen sekä hoidon. Tavoitteena on toimintakulttuuri, jossa vaaratilanteet ja haittatapahtumat voidaan käsitellä avoimesti, virheistä opitaan ja tapahtuneista tapahtumista kerätty tieto hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Työyhteisön koulutus ja työyhteisölle laadittavat turvaohjeet sekä tekniset turvajärjestelmät ovat ensisijaisia keinoja vaara- ja uhkatilanteisiin varautumisessa. Uusien työntekijöiden perehdyttäminen Tenhokodin turvallisuusjärjestelyihin, turvallisuussuunnitelmiin ja turvaohjeisiin on välttämätöntä.

### 4.2 Riskienhallinnan työnjako

Tutoris Oy:llä ylimmällä johdolla päävastuu yrityksen toiminnan riskienhallinnasta ja turvallisuuden liittyvien asioiden ohjeistamisesta ja organisoinnista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Keskijohto vastaa oman yksikön, Tenhokodin, riskienhallinnasta ja turvallisuudesta. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia myös koko henkilöstöltä. Jokainen Tenhokodin työntekijä osallistuu hoivakodin riskien ja vaarojen tunnistamiseen, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen ja kehittämiseen.

TutorisKodeilla on nimetty työsuojelutoimikunta, jonka tehtävänä on työturvallisuuden sekä työntekijöiden työhyvinvoinnin edistäminen. Työsuojelutoimikuntaan kuuluvat työsuojelupäällikkö, asumisen kehitysjohtaja, Tenhokodin esimies sekä työsuojeluvaltuutettu sekä varavaltuutettu. Työsuojelutoimikunta kokoontuu 1-2 kertaa vuodessa ja tekee tarvittaessa työnantajalle esityksiä työolojen sekä työhyvinvoinnin parantamiseksi sekä työterveyshuollon kehittämiseksi ja työsuojelukoulutuksen ja työn opastuksen järjestämiseksi. Lisäksi työsuojelutoimikunta osallistuu yrityksen työntekijöiden työkykyä ylläpitävän toiminnan järjestämiseen ja työsuojelutarkastuksiin. Hoivakodin esimies sekä työsuojeluvaltuutettu koordinoivat hoivakodin toimintaan liittyvien riskien, kriittisten työvaiheiden ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisyyn liittyvää työtä (toimintaympäristön riskit, toimintariskit, henkilöriskit, toimitilariskit).

Tenhokotiin on laadittu palo- ja pelastussuunnitelma sekä turvallisuusselvitys, jotka tarkistetaan vuosittain. Suunnitelmissa käsitellään henkilökunnan, asukkaiden ja kiinteistön turvallisuuteen vaikuttavat uhkatekijät ja näiden varalle tehdyt varautumistoimenpiteet. Työterveyshuollon lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioidaan niiden terveydellinen merkitys.

### 4.3 Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä asukkaat että heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asukasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Tenhokodilla henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit hoivakodin johtajalle.

Tenhokodin lääkehoitosuunnitelma sisältää lääkehoidon riskien tunnistamisen menettelytavat ja vastuut. Asiakkaiden rahavarojen käsittelyä ohjataan hoivakodin omassa ohjeessa. Henkilöstö arvioi päivittäin asukkaiden fyysisen ympäristön riskejä sekä asukkaan apuvälineiden tarvetta. Lääke- ja

kaatumapoikkeuksista täytetään DomaCaren poikkeamalomake ja poikkeamat kirjataan myös asukkaan päivittäiskirjauksiin.

Sosiaalihuoltolain edellyttämänä työntekijöiden on viipymättä ilmoitettava työnantajalle havaitessaan epäkohdan asukkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Hoivakodin johtaja käsittelee ilmoitukset ja määrittää jatkokäsittelyn nopeuden.

#### 4.4 Riskien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on hoivakodin johtajalla ja välitöntä reagointia vaativat asiat käsitellään välittömästi hänen toimestaan. Työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen esimiehen tietoon.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asukkaiden ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asukasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Haittatapahtumat käsitellään hoivakodissa mahdollisimman pian ja samalla sovitaan mahdollisista toimintaohjeisiin tehtävistä muutoksista, jotta vastaava tilanne voitaisiin ennaltaehkäistä tulevaisuudessa. Poikkeamailmoitukset arkistoidaan. Henkilökuntaa tiedotetaan mahdollisista toimintaohjeiden muutoksista myös sähköpostitse.

#### 4.5 Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Mikäli laatupoikkeama johtuu toimintaympäristöön tai välineisiin liittyvistä puutoksista, korjataan ne välittömästi. Mikäli laatupoikkeama johtuu puutteellisista toimintaohjeista tai henkilökunnan väärästä toimintatavasta, tarkennetaan hoivakodin toimintaohjeita sekä tarvittaessa esimerkiksi koulutetaan henkilökuntaa. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurankirjaukset ja -ilmoitukset.

#### 4.6 Muutoksista tiedottaminen

Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökuntaa hoivakodin palaverien yhteydessä sekä sähköpostitse. Turvallisuuspoikkeaman vakavuuden mukaan tilanteesta ilmoitetaan myös palveluntilaa-jalle puhelimitse ja/tai sähköpostitse. Palveluntilaajan kanssa pidettävän vuosittaisen yhteistyöpala-verin yhteydessä käydään läpi turvallisuuspoikkeamat ja läheltä piti-tilanteet ja sovitaan hoivakodin palvelun laadun varmistamisesta.

## 5 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### 5.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö

TutorisKodeilla on yhteinen omavalvontasuunnitelma, jota hoivakodit täydentävät omilla tiedoillaan ja tarvittaessa myös tarkemmilla toimintakäytännöillään. Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä.



### **TutorisKotien omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot**

Asumisen kehitysjohtaja  
Eija Kyllönen  
[eija.kyllonen@tutoris.fi](mailto:eija.kyllonen@tutoris.fi)  
p. 040-568 6459

### **Tenhokodin omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot**

Hoivakodin johtaja  
Eija Kyllönen  
[eija.kyllonen@tutoris.fi](mailto:eija.kyllonen@tutoris.fi)  
p. 040-680 6300  
Tenhokoti, Tenholantie 10, 20800 Helsinki

## **5.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Hoivakodin johtaja tarkastaa suunnitelman vähintään kerran vuodessa tilikauden loppuun mennessä (30.6.), tarvittaessa useammin. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Tenhokodin omavalvontasuunnitelma on osa toimintayksikön kirjallista perehdytysuunnitelmaa ja –kansiota, jolloin myös perehdyttäjät seuraavat omavalvontasuunnitelman ajantasaisuutta jatkuvasti. Omavalvontasuunnitelman sisältöä päivitetään palavereissa yhdessä henkilöstön kanssa.

## **5.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksiköiden ilmoitustaululla, perehdytyskansioissa ja yrityksen kotisivuilla.

# **6 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

## **6.1 Palveluntarpeen arviointi**

Asukkaiden hyvinvoinnin, terveyden, toimintakyyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Tutoriksen Aktiivisen Asumisen-palvelut toteutetaan hoivakodissa yrityksen kehittämän Startti-Matka-Pysäkki-toimintamallin mukaisesti. Asukkaan muuttaessa hoivakotiin pidetään Startti-palaveri, johon osallistuvat asukkaan lisäksi asukkaan lähiyhteisö, omahoitaja ja tiiminvetäjä. **Startti**-palaverissa tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma, johon kirjataan asukkaan tuen ja ohjauksen tarve arkitoiminnoissa sekä tavoitteet, keinot ja seurantamenetelmät asukkaan toimintakyvyn tukemiseen. Omaisilla on tärkeä rooli selvitettäessä asukkaan historiaa ja elämäntahtoa, sillä asukkaat ovat pääasiassa muistisairaita. Elämäntahtoa käytetään pohjana hoito- ja palvelusuunnitelmaa laadittaessa. Suunnitelma laaditaan moniammatillisesti ja voimavaralähtöisesti ja siinä kunnioitetaan asukkaan itsemääräämisoikeutta, toiveita, mielipiteitä ja yksilöllisiä tarpeita.

**Matka** on päivittäistä elämää hoivakodissa, jonka lähtökohtana on kuntoutumista edistävä arki. Aktiivinen arki sisältää mm. tavoitteellista yksilö- ja ryhmätoimintaa, tapahtumia, retkiä ja yhdessä tekemistä.

**Pysäkki-palaverit** pidetään vuosittain tai hoidontarpeen muuttuessa. Pysäkkiin osallistuvat Startissa mukana olleet henkilöt. Pysäkillä arvioidaan Startissa laaditun suunnitelman toteutumista ja tehdään jatkosuunnitelma. Asukkaiden toimintakyky seurataan eri mittarein esim. RAI ja MMSE.

## 6.2 Hoito- ja palvelusuunnitelma

Asukkaan hoito sekä ympärivuorokautinen ohjaus hoivakodissa pohjautuvat asukkaalle laadittuun hoito- ja palvelusuunnitelmaan., joka laaditaan kuukauden sisällä asukkaan muutosta hoivakotiin. Asukkaan yksilölliset tarpeet huomioidaan yhteistyössä asukkaan ja/tai omaisen kanssa suunnitelmaa laadittaessa. Asukkaan omat toiveet ja tottumukset otetaan huomioon hoidon suunnittelussa ja kirjataan asukkaan suunnitelmaan.

Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään puolivuositain tai asukkaan terveydentilan tai toimintakyvyn muuttuessa. Suunnitelmaan kirjataan mahdollisimman konkreettisesti asukkaan tuen ja ohjauksen tarve arkitoiminnoissa sekä myös tavoitteet, keinot sekä seurantamenetelmät asukkaan toimintakyvyn tukemiseen ja seurantaan. Toimiva hoito- ja toimintasuunnitelma mahdollistaa asukkaan kuntoutumisen tukemisen sekä itsenäistä asumista tukevien taitojen harjaantumisen arjessa parhaalla mahdollisella tavalla.

Jokaiselle hoivakodin asukkaalle nimetään omahoitaja/-t, joka vastaa asukkaansa hoidon suunnittelusta ja toteuttamisesta yhdessä moniammatillisen tiimin kanssa.

## 6.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. TutorisKodeissa jokaisella asukkaalla on oma huone, joka mahdollistaa yksityisyyden ja intimitteettisuojan esimerkiksi hoitotoimenpiteiden aikana. Asukkaita tuetaan ja kannustetaan tekemään omia valintoja ja päätöksiä arjen toimintoihin liittyen (esim. pukeutuminen, nukkuminen, ruokailu). Henkilökohtainen vapaus ja koskemattomuus voi näkyä mm. seuraavina seikkoina:

- asukkaan luontainen unirytmä huomioidaan
- asukas voi päättää syömisistään (jos ei juuri nyt maistu niin ehkä sitten myöhemmin)
- asukas voi päättää mitä vaatteita haluaa päälleen
- asukas voi päättää ulkoilustaan tai osallistumisesta tapahtumiin

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asukkaan toivomukset ja mielihäpe. Asukkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa hänen palveluidensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. TutorisKotien asukkailla on säännölliset Pysäkki-palaverit, joissa tarkennetaan säännöllisesti asukkaan omia toiveita asumispalveluiden sisältöön liittyen. Asukkaita tuetaan ja kannustetaan tekemään omia valintoja ja päätöksiä arjen toimintoihin liittyen (esim. pukeutuminen, nukkuminen, ruokailu).

## 6.4 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Yrityksen hoitotyön arvot eivät hyväksy rajoitteiden ja pakotteiden käyttöä, vaan asukkaan hoito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Sosiaalihuollossa rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa vain silloin kuin asukkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Rajoitustoimenpiteitä käytetään vain äärimmäisenä keinona lääkärin erillisellä, määräaikaisella luvalla. Synnä voi

olla esim. asukkaan turvallisuuden vaarantuminen, leikkauksen jälkeinen tilanne tai akuutti aggressiivisuus. Mahdolliset rajoittamistoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteiden mukaisesti ja turvallisesti asukkaan ihmisarvoa kunnioittaen. Lupa kirjataan kirjausjärjestelmään, asiasta keskustellaan myös omaisten kanssa. Moniammatillisen henkilökunnan koulutus ja ohjaus ovat avainasemassa rajoitteiden ja pakotteiden käytön ennaltaehkäisemisessä.

## 6.5 Asukkaan kohtelu

Asukkaalla on oikeus hyvään kohteluun. Asukkaan fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen tai taloudellisen kaltoinkohtelun tunnistaminen ja asiasta ilmoittaminen on jokaisen työntekijän velvollisuus. Mikäli henkilökunta havaitsee asukkaan kaltoinkohtelua tai muita epäkohtia asukkaan saamassa palvelussa tai asiakasturvallisuudessa, tulee havaittujen välittömästi ilmoittaa asiasta lähiesimiehelleen joko suullisesti tai kirjallisesti. Asiasta on tehtävä myös kirjallinen poikkeamailmoitus. Asiasta ilmoittaneeseen henkilöön ei saa kohdistaa vastatoimia. Esimies ryhtyy toimiin asian selvittämiseksi ja tarvittavien jatko- ja kurinpitotoimien päättämiseksi. (Sosiaalihuoltolain (1301/2017) 48§). Mikäli käy ilmi, että Tenhokodin asukasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti (työntekijän havainto/ilmoitus, asukkaan kokemus), käydään tilanne läpi asukkaan ja tilanteessa mukana olleiden sekä hoivakodin esimiehen kanssa. Samalla sovitaan mahdollisista jatkotoimenpiteistä, jotta vastaava tilanne voitaisiin jatkossa ennaltaehkäistä. Tarvittaessa tilanteesta informoidaan hoivakodin muuta henkilökuntaa, asukkaan omaisia/lähihenkilöitä ja palveluntilaaajaa. Mikäli epäasiallinen kohtelu on työntekijästä johtuvaa ja työntekijä on rikkonut työyhteisössä sovittuja työ- ja toimintaohjeita, hoivakodin esimies jatkaa tilanteen selvittämistä työntekijän kanssa.

Asukkaan kaltoinkohteluksi voidaan katsoa hänen tarpeisiinsa vastaamattomuus mm. seuraavilla tavoilla:

- häntä ei kuunnella ja kontaktihalua ei tyydytetä
- asukasta makuutetaan liian kauan tai huonoa asentoa ei korjata
- asukas joutuu istumaan samassa tuolissa koko päivän
- asukkaan WC-käynneistä ei huolehdita
- asukasta ei viedä päivälevolle
- väsynyt asukas ei pääse ajoissa illalla nukkumaan

Asukkaan kaltoinkohtelua on myös hoitajan epäasiallinen kielenkäyttö tai hoitajan ”ylimielinen” asenne asukasta kohtaan. Asukasryhmästä johtuen saattaa myös toinen asukas vahingoittaa toista asukasta esim. tönäisemällä. Henkinen turvallisuus on kaikkien oikeus ja parhaiten se turvataan työskentelemällä eettisten periaatteiden mukaisesti, ennakoivalla työotteella ja puuttumalla välittömästi tilanteeseen rakentavasti keskustellen.

## 6.6 Asukkaan osallisuus ja palautteen kerääminen

Asukkailla ja heidän läheisillään on mahdollisuus osallistua hoidon ja palvelun laadun arviointiin mm. antamalla palautetta talon työntekijöille ja esimiehelle sekä osallistumalla yhteisiin tilaisuuksiin, joissa toimintaa käsitellään.

Asiakaspalautetta saadaan mm. hoidon ja tapaamisten yhteydessä. Välitöntä asiakaspalautetta annetaan työntekijöille ja esimiehille puhelimitse ja sähköpostitse. Tutoris Oy:n laatu- ja asiakasjärjestelmään kuuluvat säännölliset asiakastytyväisyyskyselyt. Tenhokodin palveluiden kaatua seurataan asukkaille, asukkaiden omaisille/lähihenkilöille sekä palveluntilaaajalle säännöllisesti tehtävien asiakastytyväisyyskyselyiden avulla (1krt/vuosi). Hoivakodilla on myös palautelaatikko asiakaspalautetta varten. Lisäksi asukkailla, asukkaiden omaisilla/lähihenkilöillä sekä palveluntilaaajalla on mahdollisuus antaa palautetta yrityksen palveluista yrityksen internetsivuilla olevan asiakastytyväisyyskysely-kaavakkeen avulla. Mahdollisimman suuren vastausprosentin mahdollistamiseksi omaistyytyväisyyskyselyt lähetetään omaisille postitse vastauskirjekuorineen.

Asukkaiden omaisille järjestetään vähintään 2 krt/v ns. omaistenilta, jolloin asukkaiden omaisilla on mahdollisuus keskustella hoivakodin henkilökunnan kanssa hoivakodin toimintaan liittyvistä asioista. Hoivakodin asukkailla on myös vähintään 1 krt/v Pysäkki-palaveri, jossa tarkennetaan asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Pysäkki-palaveriin osallistuvat asukkaiden lisäksi myös heidän omaisensa/lähihenkilönsä. Heillä on myös Pysäkki-palaverien yhteydessä mahdollisuus antaa palautetta hoivakodin toiminnasta. Asukkaita, asukkaiden omaisia/lähihenkilöitä ja palveluntilaajaa kannustetaan antamaan myös palautetta hoivakodin toiminnasta suoraan hoivakodin henkilökunnalle.

## 6.7 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

TutorisKodeissa 1 krt/v (huhti-toukokuu) toteutettavista asiakastyytyväisyyskyselyiden tuloksista tehdään yhteenveto. Hoivakodin esimiehen johdolla mahdollisiin hoivakodin toimintaan liittyviin kehittämiskohteisiin sovitaan yhdessä hoivakodin henkilökunnan kanssa kehittämistoimenpiteet. Asiakastyytyväisyyskyselyiden tuloksista sekä kehittämistoimenpiteistä tiedotetaan asukkaiden omaisille sekä palveluntilaajalle. Omaisteniltoissa, Pysäkki-palaverissa tai palautelaatikon/internetin välitykselle saataviin hoivakodin toimintaa koskeviin kehittämissuhteisiin, reklamaatioihin reagoidaan välittömästi. Hoivakodin esimies käy myös hoivakodin henkilökunnan kanssa mahdolliset reklamaatiot läpi ja sopii toimenpiteistä vastaavien tilanteiden ennaltaehkäisemiseksi. Palveluntuottaja pitää palveluntilaajan kanssa vähintään 1 krt/v yhteistyöpalaverin, jossa käydään läpi myös hoivakodin laadunvalvontaan liittyen saatu asiakaspalaute.

Tenhokodin toiminnan kehittäminen perustuu eri kanavien (asiakastyytyväisyyskyselyt, suullinen palaute) kautta saatuun asiakaspalautteeseen. Kehittämistoimenpiteet sovitaan hoivakodin henkilökunnan kanssa. Tarvittaessa hoivakodin henkilökunnasta nimetään työryhmä, joka kehittää asiakaspalautteeseen pohjautuen tiettyä toiminnan osa-alueita.

Tutoris oy:n laatuprojektissa yrityksen palveluiden laatua kehitetään edelleen jatkuvan parantamisen periaatteella ja projekti tähtää mm. laatusertifikaattiin. Laatuprojektin myötä on tarkoitus yhtenäistää yrityksen asiakaspalautejärjestelmää ja saada mm. reklamaatioiden käsittely entistä sujuvammaksi sähköisessä toimintajärjestelmässä.

## 6.8 Sosiaaliamies ja hänen tehtävänsä

Sosiaaliamiehen tehtävänä on edistää sosiaalitoimen asiakkaiden oikeusturvaa. Asiamies toimii tarvittaessa välittäjänä asukkaan ja viranhaltijoiden välillä, samalla kun asukkaalla on käytössään myös viralliset valituskanavat. Asiamies avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä, jos asukas on tyytymätön saamaansa hoitoon tai kohteluun.

Sosiaaliamiehen tehtävä on neuvoa-antava. Sosiaaliamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuk-sia. Sosiaaliamiehen voivat olla yhteydessä myös asukkaiden omaiset ja läheiset, muut kuntalaiset ja sosiaalihuollon asukkaiden asioissa toimivat yhteistyötahot.

Sosiaaliamiehen yhteystiedot:

Asiakaspalvelu: 09 3104 3355 maanantaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 9.00-11.30 ja tiistaisin klo 12.00-14.30

Sähköposti: [sosiaaliamies@hel.fi](mailto:sosiaaliamies@hel.fi)

Postiosoite: PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Käyntiosoite: Toinen Linja 4 A, 00530 Helsinki

Henkilökohtaisesta tapaamisesta tulee aina sopia etukäteen.

Tutoris Oy:n sosiaaliamies  
 Iida-Maria Luoto-Ainonen  
 Kajaaninkatu 15  
 90100 Oulu  
 iida-maria.luoto-ainonen@tutoris.fi  
 p. 044-560 6003

## 6.9 Kuluttajaneuvonta ja tehtävät

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan. Kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa. Kuluttajaoikeusneuvoja:

- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista mm. virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisista.

Jos riita ei ratkea tai riidan sovittelu ei onnistu, voit viedä asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Kuluttajariitalautakunta antaa ratkaisusuosituksia.

Valtakunnallinen neuvontapuhelin 029 553 6901

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

## 6.10 Muistutusten käsittely

Mikäli asukas ei ole tyytyväinen samaansa palveluun tai hoitoon/kohteluun, hän tai hänen edustajansa voi tehdä muistutuksen kirjallisesti hoivakodin johtajalle. Muistutus on vapaamuotoinen ja sen tekeminen on tehtävä asukkaalle mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutukseen on annettava vastaus ilman aiheetonta viivästystä. Muistutuksen antaneelle henkilölle/taholle annetaan kirjallinen vastine, josta käy ilmi arvio tapahtuneesta, johtopäätökset sekä selvitys joko jo tehdyistä ja/tai tarvittavista toimenpiteistä. Tavoiteaika vastineen antamiselle on kaksi viikkoa, kuitenkin enintään kuukausi. Vastineesta säilytetään kirjallinen kopio yksikössä. Asiasta tiedotetaan myös palveluntilaajaa ja neuvotellaan heidän kanssaan mahdollisista tarvittavista lisätoimenpiteistä. Vastaus- ja tiedotusvastuussa on hoivakodin johtaja. Hoivakodin toimintatapa korjataan välittömästi, mikäli asia on sellainen, että se vaatii välittömiä toimenpiteitä. Muutoin hoivakodin toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään hoivakodilla läpi yhdessä henkilöstön kanssa, jolloin jokaisella työntekijällä on mahdollisuus tuoda ajatuksensa ja ideansa esille. Toimintaa kehitetään saadun palautteen perusteella.

## 6.11 Muistutuksen vastaanottaja

**Hoivakodin johtaja**  
**Eija Kyllönen**  
**Tenholantie 10**  
**00280 Helsinki**

ja/tai

**Kristiina Matikainen**  
**Ostopalvelupäällikkö**

**Helsingin sosiaali- ja terveystoimiala**  
**Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut**  
**Sas-toimisto**  
**PL 6600, 00099 Helsingin kaupunki**  
**p. 09-310 042 207**

## 7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### 7.1 Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta

Hoivakodin toiminnan sisällön suunnittelussa on huomioitu ikäihmisten erikoistarpeet ja asukkaiden arjessa sekä yhteisössä toimimista ohjataan ja tuetaan kuntoutumista edistävällä työotteella. Asukkailla järjestetään omatoimisuutta tukevaa ja toimintakykyä kehittävää/ylläpitävää toimintaa heidän toiveidensa mukaisesti.

Hoivakodissa järjestetään toimintaa päivittäin. Vapaa-ajanohjaajan ohjaamana hoivakodissa koontuu viikoittain erilaisia tavoitteellisia ryhmiä, joissa käytetään monimuotoisia menetelmiä. Ryhmissä hyödynnetään asukkaiden yksilöllisiä vahvuuksia ja voimavaroja, joiden edistävät vaikutukset pyritään siirtämään myös arjen toimintoihin. Lisäksi hoivakodissa järjestetään päivittäin hoivakodin työntekijöiden ohjaamia toiminnallisia tuokioita kuten musiikki- ja keskustelutuokioita, muistelua, tietokilpailuja, tuolijumppaa ja erilaisia kädentaito- ja peliryhmiä. Asukkailla on mahdollisuus kuntonsa mukaiseen ulkoiluun ympäri vuoden.

Hoivakodin asukkailla on mahdollista tarvittaessa saada toimintakyvyn tukemiseen liittyvissä asioissa konsultaatioapua Tutoriksen muilta kuntoutusalan työntekijöiltä kuten fysio-, puhe- ja toimintaterapeuteilta.

Hoivakodin asukkaita kannustetaan osallistumaan myös hoivakodin ulkopuoliseen harrastustoimintaan. Asukas voi ostaa jalkahoitajan sekä kampaamo/parturipalveluita hoivakodissa käyviltä palvelun tarjoajilta tai ulkopuolelta, jolloin avustamme tarvittaessa saattamisissa.

### 7.2 Ravitsemus

Ravitsemushoidon tavoitteena on hyvä ravitsemustila, toimintakyvyn säilyttäminen sekä yksilöllinen elämänlaatu. Asukkaiden erikoisruokavaliot ja ruoan rakenne huomioidaan jokaiselle yksilöllisesti. Ruokalistassa huomioidaan nautittavuus, monipuolisuus ja valtakunnalliset ravitsemussuositukset. Ruokalista on nähtävillä ruokasalin ilmoitustaululla.

Tenhokodin ateriapalvelut hankitaan alihankintana. Lounas- ja päivällisruoka tulevat hoivakodille valmiina. Aamu-, väli- ja iltapalat valmistetaan hoivakodin henkilökunnan toimesta. Ateriapalvelut on järjestetty niin, ettei 11 tunnin paastoaika ylity. Säännölliset ruokailuajat ovat:

Aamupala n. klo 7.30–10  
 Lounas n. klo 12  
 Päiväkahvi n. klo 14.30–15  
 Päivällinen n. klo 17  
 Iltapala n. klo 19.30–21

Tämän lisäksi tarjoillaan välipaloja tarvittaessa niin päivällä kuin yöllä. Yöhoitajat tarjoavat yöpalaa aktiivisesti tarvitsijoille. Ruokailutilanteissa huomioidaan ja seurataan asukkaiden ruokailun onnistumista. Asukkaita tuetaan omien voimavarojen käyttöön niin ruokailussa kuin muissakin toiminnoissa mutta myös avustetaan ohjaamalla, juottamalla ja syöttämällä tarvittaessa.

Asukkaiden ravitsemusriskin tunnistamiseen käytetään MNA- (Mini Nutritional Assessment-arviointia). Asukkaat punnitaan 1x/kk. Hoitohenkilökuntaa on koulutettu aliravitsemusriskin tunnistamiseen. Omahoitajat tekevät omille asukkaalleen tarkemman ravitsemuskartoituksen puolivuositain tai tarvittaessa useammin. Kartoituksesta käy ilmi energian ja proteiinien saanti päivittäin. Aliravitsemusriskissä oleville asukkaille laaditaan suunnitelma ravitsemuksen tehostamiseksi ja heille tarjotaan rikastettua ruokaa. Ruoan energia- ja ravintoainepitoisuutta lisätään rasvalla (öljy ja/tai voi-levite, erilaatuiset kermit), proteiinilla (erilaiset maitotaloustuotteet mm. kermit ja rahkat) ja hiilihydraateilla (mm. sokeri, kaura-, ruis-, pellavarouheet tai lese). Täydennysruokavalmisteita annetaan tarvittaessa asukkaille, joilla on jokin akuutti sairaus, (lonkka)murtuma, leikkaus, huomattava/sairaallinen alipaino, vaikea-asteinen haava/ihorikko tai jatkuva huono ruokahalu. Yrityksen omia puheterapeutteja voidaan konsultoida tarvittaessa nielemiseen liittyvissä ongelmissa.

### 7.3 Hygieniäkäytännöt

Yleistä hygieniaa seurataan aistinvaraisesti, hoitoon liittyvien infektioiden tilastoinnilla, käsihuuhdeseurannalla ja suojakäsineiden kulutusseurannalla. Hoivakodilla on kirjallinen suunnitelma hoivakodin hygieniäkäytännöistä infektiotartuntojen ehkäisemisessä sekä epidemiatilanteissa toimimiseen. Hoivakodin henkilökunta on myös saanut koulutusta hygieniäkäytäntöihin liittyen.

Asukkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt on määritelty yksilöllisesti hoito- ja palvelusuunnitelmissa. Omahoitaja on vastuussa tavoitteiden seuraamisesta. Kaikilla hoitajilla on hygieniäpas-sit. Mikäli näin ei ole, Tutoris Oy mahdollistaa sen suorittamisen mahdollisimman pian uuden työn-tekijän aloittaessa.

### 7.4 Terveyden- ja sairaanhoito

Asukkaiden hammashoito, hammasproteesien ja suunhoito toteutetaan yksilöllisesti. Asukkaat käytävät sekä julkisia että yksityisiä hammaslääkäreitä tilanteen mukaan. Hoivakodin henkilökunta avustaa asukkaita hammaslääkärikäyntien ja muiden terveydentilaan liittyvien tutkimusten järjeste-lyistä sekä asukkaiden avustamisesta ko. käynneillä. Hoivakoti tekee yhteistyötä myös alueelle ni-mety suun terveydenhuollon edistäjien kanssa mm. koulutuksellisesti.

Kiireettömät sairaanhoitotapaukset hoidetaan omalääkärin käynneillä hoivakodissa. Tenhokodin asukkaiden lääkäripalvelu järjestää Esperi Care-lääkäripalvelut Helsingin kaupungin ostopalvelu-päätöksen perusteella. Kiireellistä sairaanhoitoa tarvittaessa hoivakodin henkilökunta on yhteydessä Helsingin päivystyssairaalaan. Äkillisistä kuolemantapauksista on ohje perehdytyskansiossa. Oh-jeita kerrataan säännöllisesti.

Tenhokodin henkilökunta seuraa asukkaiden terveydentilaa ja huolehtii perusverinäytteiden otosta sekä lääkärin määräämien tutkimusten tai toimenpiteiden toteuttamisesta. Hoivakodin sairaanhoita-jat vastaavat asukkaiden sairaanhoidollisista toimenpiteistä sekä niihin liittyvästä ohjauksesta ja neuvonnasta.

Asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa vuorossa oleva henkilöstö yhdessä sairaanhoitajan ja sekä lääkärin kanssa. Hoivakodin sairaanhoitajilla on päävastuu hoivakodin terveyden – ja sai-raanhoidon päivittäisestä toteutuksesta ja seurannasta. Kokonaisuudesta vastaa hoivakodin johtaja.

## 7.5 Lääkehuolto

Turvallinen lääkehuolto perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehuoltosuunnitelmaan. Hoivakodissa on laadittu THL:n Turvallinen Lääkehoito-oppaan mukaan lääkehoitosuunnitelma. Suunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään aina säädösten tai toiminnan muuttuessa. Päivityksistä tiedotetaan henkilökuntaa. Uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään lääkehoitosuunnitelman sisältöön heti työsuhteen tai harjoittelujakson alkaessa.

Hoivakodin lääkehoidon suunnitelman tarkoituksena on yhtenäistää lääkehoidon toteuttamisen periaatteet sekä selkeyttää työntekijöiden vastuunjako lääkehoitoon liittyen. Lääkäri arvioi ja päättää hoivakodin asukkaiden lääkehoidon aloittamisesta, lääkehoidon muutoksista sekä lääkehoidon päättämisestä huomioiden asukkaan kokonaisterveydentilan. Hoivakodin johtaja vastaa hoivakodin toiminnasta ja hänellä on myös kokonaisvastuu laadukkaan ja turvallisen lääkehoidon toteutumisesta hoivakodissa. Hoivakodin sairaanhoitajilla on päävastuu hoivakodin lääkehoidon päivittäisestä toteutuksesta ja seurannasta. Henkilökunta vastaa osana perusterveyden- ja sairaanhoidon palvelua asukkaan turvallisesta, lääkärin määräämän lääkehoidon toteuttamisesta hoivakodissa.

## 7.6 Yhteistyö eri toimijoiden välillä

Hoivakodin asukas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asukkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta kokonaisuudesta muodostuu asukkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan eri toimijoiden väistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Myös tietosuojasta huolehtiminen on tärkeää. Hoivakodin henkilökunta huolehtii asukkaiden terveyden edistämisestä asukkaidemme avulla. Yhteistyö ja tiedon kulku on järjestetty puhelinkeskusteluihin, hoitoneuvotteluihin, faxitse sekä sähköpostitse.

## 7.7 Alihankintana tuotetut palvelut

Alihankintana tuotettujen palveluiden tuottajien kanssa tehdään sopimukset ja edellytetään samaa laatua kuin omassa toiminnassa. Hoivakodilla ja alihankkijoilla on nimetyt yhteyshenkilöt, palveluntuottajien kanssa käydään myös säännölliset yhteistyöneuvottelut.

## 7.8 Henkilöstö

### 7.8.1 Henkilöstön määrä ja rakenne

Tutoris Oy:llä työskentelee tällä hetkellä n. 200 sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaista.

Tenhokodissa työskentelee

- hoivakodin johtaja, sairaanhoitaja (YAMK)
- 2 sairaanhoitajaa
- 1 vapaa-ajan ohjaaja
- 2 laitoshuoltajaa
- 23 lähihoitajaa
- 1 lähihoitajaopiskelija oppisopimuksella
- 1 hoiva-avustaja
- 1 avustava työntekijä kodinhoidollisissa tehtävissä



Tenhokodin hoitotyöhön kohdistuva mitoitus on 0,60 ja avustavan henkilökunnan mitoitus 0,08, yhteensä 0,68. Miehitys on pysyvä.

Yrityksen asumispalveluiden kehitysjohtaja osallistuu asumispalveluiden hallinnolliseen työhön. Laskutus, palkanmaksu ja muu välillinen asumispalveluihin kohdistuva toimistotyö hoidetaan yrityksen Pohjois-Pohjanmaan aluekeskuksesta käsin.

### 7.8.2 Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Sijaisia käytetään sairas- ja vuosilomien sijaisuuksiin. Sijaisina käytämme hoitoalan ammattilaisia tai opiskelijoita. Opiskelijoiden kohdalla toimimme seuraavien periaatteiden mukaan:

- sh:n opiskelija voi toimia sh:n tehtävissä, kun hän on suorittanut vähintään 140 opintopistettä ja hänellä on hyväksytyt suoritukset sekä lääkehoidosta että lääkelaskuista
- sh:n opiskelija voi toimia hoitajan tehtävissä, kun hän on suorittanut 60 opintopistettä ja hänellä on hyväksytyt suoritukset sekä lääkehoidosta että lääkelaskuista
- lähihoitajaopiskelija voi toimia hoitajan tehtävissä, kun hän on suorittanut kasvun tukemisen sekä hoito- ja huolenpidon opinnot ja hänellä on hyväksytyt suoritukset sekä lääkehoidosta että lääkelaskuista

### 7.8.3 Henkilöstön rekrytointin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlaainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Tenhokodissa rekrytointi tapahtuu pääasiassa TE-palvelut.fi -sivuston kautta. Rekrytointissa käytetään myös yrityksen omia kotisivuja, somekanavia sekä sanomalehtiä. Tuleva työntekijä kutsutaan työhaastatteluun, jossa kiinnitetään huomiota hakijan koulutukseen, haluun, innostukseen ja asenteeseen työskennellä muistisairaiden ihmisten kanssa. rekrytointissa kiinnitetään huomiota myös siihen, millaista osaamista yksikössä erityisesti tarvitaan. Hakijan alkuperäiset työ- ja tutkintotodistukset pyydetään nähtäväksi. Tutkinnon lisäksi tarkistetaan Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Valitulle työntekijälle ilmoitetaan valinnasta sovitulla tavalla. Myös valitsematta jääneet saavan tiedon valinnasta. Valituille työntekijöille tehdään kirjallinen työsuunnitelma.

### 7.8.4 Perehdytyksen, henkilöstövoimavarojen riittävyyden ja täydennyskoulutuksen varmistaminen

TutorisKodeilla perehdytetään kaikki työntekijät. Hoivakodeilla on käytössään kirjallinen perehdytysuunnitelma, jonka avulla uudet työntekijät, sijaiset ja opiskelijat perehdytetään yrityksen toimintaan. Uuden työntekijän, sijaisen tai opiskelijan perehdytyksestä vastaa aina erikseen nimetty työntekijä. Hoivakodilla on perehdytyskansio, joka sisältää erilaisia hoivakodin toimintaan liittyviä työ- ja toimintaohjeita. Perehdytyksen aikana perehdyttävä työntekijä käy uuden työntekijän, sijaisen kanssa läpi perehdytyskansion. Tutoriksella on käytössään myös VerkkoOsaamo, johon työntekijät saavat tunnukset. Osaamosta löytyy muun materiaalin ohella myös perehtymisasioita.

Sijaiset ja keikkalaiset tekevät hoivakodilla aloittaessaan ns. perehdytysvuoron, jonka aikana he työskentelevät perehdytyksestä vastaavan työntekijän kanssa työparina työvuoron ajan. Perehdytysvuoron aikana käydään läpi tarkemmin hoivakodin toimintaan liittyviä asioita sekä harjoitellaan eri työvälineiden ja-laitteiden käyttöä.

Tutoriksella jokaisella työntekijällä on mahdollisuus säännölliseen alaan liittyvään kouluttautumiseen, jonka työnantaja maksaa. Käytössä on 3-portainen henkilökunnan koulutusjärjestelmä, mikä antaa työntekijöille mahdollisuuden kehittää ja syventää ammatillista osaamistaan.

1. Tiimimylly eli kehittämispäivä
2. Tutoris Koulutukset
3. Ulkopuolisten tahojen järjestämä lisä- ja täydennyskoulutus

Tenhokodissa pyritään järjestämään puolivuositain yksi isompi koulutus, johon kaikki voisivat osallistua. Aiheet valikoituvat työyhteisön tarpeiden perusteella. Vuosittaisessa Lingossa eli kehityskeskustelussa sovitaan ja tarkennetaan työntekijän henkilökohtaista koulutussuunnitelmaa. Työntekijät voivat itse hankkia tietoa tarjolla olevista koulutuksista ja keskustella niistä esimiehen kanssa. Yksittäisiin koulutuksiin osallistuvat työntekijät jakavat koulutuksista saamansa tiedon työyhteisössä silppureissa tai muutoin sovitulla tavalla.

Henkilöstövoimavarojen riittävyttä arvioidaan jatkuvasti työvuorojen suunnittelu- ja toteumavaiheessa.

## 7.9 Toimitilat

Tenhokoti sijaitsee Ortonin terveyspuiston tiloissa. Helsingin kaupunki on kilpailuttanut hoivakodin palvelut. Tutoris Oy:llä on Helsingin ja Vantaan kaupunkien kanssa sopimus hoivakodin palvelujen tuottamisesta. Tenhokotiin pääsee asumaan myös muiden kuntien ostosopimuksilla sekä palveluseteleillä.

Tenhokoti on 43-paikkainen hoivakoti. Tenhokoti on tarkoitettu ikäihmisille, jotka tarvitsevat ympärivuorokautista hoitoa, ohjausta ja tukea.

### 7.9.1 Yhteiset tilat

Tenhokodin yhteisiä tiloja ovat olohuoneet, ruokailutilat, keittiöt, pesuhuone ja sauna. Tenhokodin välittömässä läheisyydessä sijaitseva keskuspuisto terasseineen, istutuksineen ja kulkuväyläineen tarjoaa esteettömät puitteet ulkoiluun. Yhteisten tilojen huonekalut on suunniteltu ikäihmisten käyttöön. Sauna lämpiää useita kertoja viikossa ja kaikkien on tilanteesta riippumatta mahdollisuus päästä löylyhuoneeseen asti

### 7.9.2 Asukkaiden omat huoneet

Asukashuoneita on 43 kpl ja kaikkien pinta-ala on n. 20 m<sup>2</sup>. Jokaisella asukkaalla on oma huone, joka on sisustettu henkilökohtaisilla tavaroilla. Kaikissa huoneissa on valmiina sähkösäätöinen hoivasänky patjoineen ja yöpöytä. Huoneissa on oma invamitoitettu WC- ja suihkutila.

### 7.9.3 Siivous- ja pyykinhuollon järjestäminen

Tenhokodilla työskentelee laitoshuoltajia, jotka vastaavat hoivakodin puhtaanapito- ja pyykinpesupalveluista. Laitoshuoltajien lisäksi myös muu hoivakodin henkilökunta osallistuu hoivakodin siivous, jäte- ja pyykinhuollon tehtäviin.

Asukashuoneet siistitään päivittäin ja siivotaan viikoittain tai aina tarpeen mukaan. Yhteiset tilat siivotaan päivittäin. Ympäristön puhtaanapidossa on varsinaisen siivoustyön lisäksi tärkeää jätteiden ja pyykin käsittely. Pyykit pestään ja kuivataan hoivakodin omassa pyykinhuoneessa tai alakerran pesutiloissa. Kostea likapyykkiä ei säilytetä, vaan pyykit pestään saman vuorokauden aikana. Puhdas pyykin säilytetään sille varatussa paikassa ja vietään päivän aikana asukashuoneisiin. Jätteet

kerätään huoneista joka päivä. Kiinteistöllä on yhteiset jätteastiat kellaritiloissa, joihin jäte lajiteltuna toimitetaan.

Tenhokodilla on kirjallinen omavalvontasuunnitelma työ- ja toimintaohjineen siivous- ja ateriapalveluiden toteuttamiseen.

#### 7.9.4 Teknologiset ratkaisut ja teveydenhuollon laitteet

Tenhokodissa on käytössä turvapuhelinjärjestelmä tarvittaessa. Asukkaan painaessa rannetta hälytys tulee hoitajan puhelimeen. Järjestelmän toimivuus testataan säännöllisesti, myös rannekkeet huolletaan ja niiden toimivuus testataan säännöllisesti.

Tenhokodissa on automaattinen paloilmoinjärjestelmä ja sprinklerilaitteisto. Molemmille laitteille tehdään testaus kerran kuukaudessa. Testauksesta vastaa vuokranantaja suunnitelman mukaisesti.

Asukkaiden tarvitsemat henkilökohtaiset apuvälineet tulevat kaupungin apuvälinelainaamosta ja yhteiskäytössä olevien apuvälineiden hankinnasta vastaa Tutoris Oy. Tenhokodin fysioterapeutti avustaa tarvittaessa niiden hankkimisessa ja vastaa käytön ohjauksesta sekä tarvittaessa huollon tilaamisesta. Tutoris Oy hankkii tarpeen mukaan asukkaiden tarvitsemat sähkösängyt ja hygieniaopatjat sekä vastaa niiden huollosta.

#### Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

Tenhokodin asukkaiden tietojen rekisterinpitäjä on Helsingin kaupunki. Asukkaan lähtiessä pysyvästi pois Tenhokodista, kaikki asukkaaseen liittyvä dokumentaatio siirretään Helsingin kaupungille.

Rekisteriselosteet ovat nähtävillä Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden nettsivulla sekä Tenhokodin ilmoitustaululla.

#### 7.9.5 Henkilöstön henkilötietojen käsittely ja perehdytys

Kaikki Tenhokodin asukkaisiin liittyvä kirjaaminen tapahtuu DomaCare-kirjausjärjestelmän kautta. Järjestelmään kuuluvat lokitiedot mahdollistavat seurannan lainsäädännön noudattamisesta. Koko henkilökunta on perehdytetty käyttämään ko. järjestelmään. Henkilöstö on perehdytetty tietoturvaan yleisiin periaatteisiin perehdytysuunnitelman mukaisesti

#### 7.9.6 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Pasi Lantto  
p. 050- 401 6839  
pasi.lantto@tutoris.fi

## 8 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys  
30.9.2020  
Helsinki

Allekirjoitus

Eija Kyllönen