



TUTORISKODIT

**OMAVALVONTASUUNNITELMA**

**KOTIRANTA (päiv. 16.8.21)**

## 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>Omavalvonnasta 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>	8
6.5	<b>Asukkaan kohtelu</b>	8
6.6	<b>Asukkaan osallisuus ja palautteen kerääminen</b>	9
6.7	<b>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</b>	9
6.8	<b>Sosiaaliamies 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>	11

7	<b>PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA</b>	11
7.1	<b>Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta</b>	11
7.2	<b>Ravitsemus</b>	12
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>	14
7.8.1	Henkilöstön määrä ja rakenne	14
7.8.2	Yksikön sijaisten käytön periaatteet	14
7.8.3	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	14
7.8.4	Perehdytyksen, henkilöstövoimavarojen riittävyyden ja täydennyskoulutuksen varmistaminen	15
7.9	<b>Toimitilat</b>	15
7.9.1	Yhteiset tilat	15
7.9.2	Asukkaiden omat huoneet	16
7.9.3	Siivous- ja pyykkihuollon järjestäminen	16
7.9.4	Teknologiset ratkaisut ja teveydenhuollon laitteet	16
7.9.5	Asiakas- ja potilastietojen käsittely	16
7.9.6	Henkilöstön henkilötietojen käsittely ja perehdytys	17
7.9.7	Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot	17
8	<b>OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN</b>	18

## 1 JOHDANTO

Oma-  
valvonta on keino parantaa hoidon laatua sekä potilaiden oikeusturvaa. Oma-  
valvonnan tarkoituksena on varmistaa, että potilas saa laadukasta ja turvallista ter-  
veydenhuoltoa.

Oma-  
valvontasuunnitelma on asiakirja, johon kirjataan kaikki keskeiset toimenpi-  
teet, joilla palvelujen tuottajat itse valvovat toimintayksikköjään, henkilökunnan  
toimintaa sekä tuottamiensa palvelujen laatua. Oma-  
valvontasuunnitelma on palve-  
lujen laadun ja kehittämisen päivittäinen työväline. Palvelujen tuottajalta edellyte-  
tään ammattitaitoa, tietoa ja kokemusta arvioida, minkälaisella omalla ohjauksella  
ja valvonnalla toiminnan laatu ja säästöjenmukaisuus varmistetaan.

Oma-  
valvonnan asiakirjoja muodostuu kaikista niistä toiminta- ja menettelyohjeista,  
joita laaditaan yhtenäisen käytännön toteuttamiseksi kaikissa palveluketjun vai-  
heissa. Oma-  
valvontasuunnitelmassa sovitaan menettelytavat palvelutoiminnassa  
havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäise-  
miseksi ja korjaamiseksi sekä terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammatillisen  
osaamisen varmistamiseksi. Suunnitelman on oltava sitä laajempi ja yksityiskoh-  
taisempi mitä monimuotoisempaa ja riskialttiimpaa palvelujen tuottajan toiminta  
on. Oma-  
valvontasuunnitelmassa määritellään muun muassa yrityksessä noudatet-  
tavat toimintatavat ja niiden toteuttamisen seuranta.

## 2 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

<b>Palveluntuottaja</b> Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Tutoris Oy Palveluntuottajan Y-tunnus:1844559-3		Kunnan nimi: Oulu Kuntayhtymän nimi: Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Kotiranta (Muikku)		
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Kuusamo		
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Vanhusten tehostettu palveluasuminen, 30 paikkaa		
Toimintayksikön katuosoite Raistakantie 1 b 2.kerros		
Postinumero 93600	Postitoimipaikka Kuusamo	
Toimintayksikön vastaava esimies Kaisa Maaninka	Puhelin 050 365 0124	
Sähköposti kaisa.maaninka@tutoris.fi		
<b>Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)</b>		
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)		
Palvelu, johon lupa on myönnetty Asumispalvelut/Tehostettu palveluasuminen-vanhukset		
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)</b>		
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta	
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>		
Kuusamon kaupunki, osa ateriapalveluista (aamupala, lounas ja päivällinen)		
Suomussalmen puhdaspesu, osa pyykkipalveluista		

## 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 turvallisen ja 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, Kotirannan 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).

Kotirantaan on laadittu palo- ja pelastussuunnitelma sekä turvallisuus selvitys, 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. Kotirannassa henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat, laatu poikkeamat 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 ja fysioterapeutti arvioi asukkaan apuvälineiden

tarvetta. Lääke- ja kaatumapoikkeuksista täytetään poikkeamalomake ja poikkeamat kirjataan myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Poikkeamat käydään läpi kerran kuukaudessa henkilöstöpalaverissa.

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 yhteistyöpalaverin 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

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

Hoivakodin johtaja  
Kaisa Maaninka  
[kaisa.maaninka@tutoris.fi](mailto:kaisa.maaninka@tutoris.fi)  
050-365 0124  
Kotiranta, Raistakantie 1 b. 2 kerros, 93600 Kuusamo

## **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. Kotirannan 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, toimintakyvyn 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, vastaava sairaanhoitaja ja mahdollisesti myös fysioterapeutti. **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 selvittäessä asukkaan historiaa ja elämäntaustaa, sillä asukkaat ovat pääasiassa muistisairaita. Elämäntaustaa 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 lähtökohdaksi 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 toimintakykyä seurataan eri mittarein esim. RAI ja MMSE. RAI arvioinnit tehdään asukkaalle puoli vuosittain tai tarpeen mukaan. RAI:n teosta vastaa asukkaan omahoitaja.

## 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. Omahoitaja on yhteydessä tarpeen mukaan tai ainakin vähintään kuukausittain asukkaan läheiselle sopivalla tavalla, joko Onerva-sovelluksen kautta, puhelimitse tai sähköpostilla.

## 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 intymiteettisuojan 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 unirytmitys 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 mielipide. 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. Rajoittamistoimenpiteitä arvioidaan päivittäin asukkaan hoidossa. Rajoittamistoimenpiteet ovat voimassa määräjän, kuitenkin enintään 3 kuukautta. 3 kuukauden päästä rajoittamistoimenpiteitä tulee arvioida yhdessä asukkaan, läheisen, hoitohenkilöstön sekä lääkärin kanssa. Rajoittamistoimenpiteinä voi olla syynä 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. Asukkaan rajoittamistoimenpiteistä on tehty kooste hoitohenkilöstön tueksi sekä rajoittamistoimenpiteiden valvontaa varten. Moniammatillisen henkilökunnan koulutus ja ohjaus ovat avainasemassa rajoitteiden ja pakotteiden käytön ennaltaehkäisemisessä. Hoivakodin henkilökuntaa koulutetaan tilanteisiin eri koulutuksilla ja mm. fysioterapeutin tuella, joka tekee asukkaille toimintakykyarvioita ja ohjaa muuta henkilökuntaa toimimaan asukkaiden kanssa niin, että rajoitteiden ja pakotteiden käyttö voidaan minimoida.

#### 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 välistä ilmoittaa asiasta lähiesimiehelle 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 Kotirannan 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 palveluntilajaa. 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 laatujärjestelmään kuuluvat säännölliset asiakastytyväisyyskyselyt. Kotirannan palveluiden laatua seurataan asukkaille, asukkaiden omaisille/lähihenkilöille sekä palveluntilajalle säännöllisesti tehtävien asiakastytyväisyyskyselyiden avulla (1 krt/vuosi). Hoivakodilla on myös palautelaatikko asiakaspalautetta varten. Lisäksi asukkailla, asukkaiden omaisilla/lähihenkilöillä sekä palveluntilaajalla 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 kertaa vuodessa 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 asiakastytyväisyyskyselyiden tuloksista tehdään yhteenveto. Hoivakodin esimiehen johdolla mahdollisiin hoivakodin toimintaan liittyviin kehittämiskohteisiin sovitaan yhdessä hoivakodin henkilökunnan kanssa kehittämistoimenpiteet. Asiakastytyväisyyskyselyiden tuloksista sekä kehittämistoimenpiteistä tiedotetaan asukkaiden omaisille sekä palveluntilajalle. Omaistenilloissa, Pysäkki-palaverissa tai palautelaatikon/internetin välitykselle saataviin hoivakodin toimintaa koskeviin kehittämis ehdotuksiin, 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.

Kotirannan toiminnan kehittäminen perustuu eri kanavien (asiakastytyväisyyskyselyt, 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 neuvota-antava. Sosiaaliamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuusia. Sosiaaliamiehen voivat olla yhteydessä myös asukkaiden omaiset ja läheiset, muut kuntalaiset ja sosiaalihuollon asukkaiden asioissa toimivat yhteistyötahot.

#### **Sosiaaliamiehen yhteystiedot:**

Neuvonta: ti-to klo 10–13, puh. 050 341 5244  
Henkilökohtaisesta tapaamisesta tulee aina sopia etukäteen.

Sosiaaliamiehet:  
Sointula, Maija-Kaisa  
Saarinen, Sanna  
Merikratos (sosiaalipalvelut) Oy

Sähköposti: (ei suojattu, joten ethän lähetä salassapidettäviä tietoja): [sosiaaliamies\(at\)merikratos.fi](mailto:sosiaaliamies(at)merikratos.fi)

Postiosoite: Merikratos Oy / sosiaaliamies, Ruissalontie 11 b, 20200 Turku.

#### **Tutoris Oy:n sosiaaliamies**

Iida-Maria Luoto  
Kajaaninkatu 15  
90100 Oulu  
[iida-maria.luoto@tutoris.fi](mailto:iida-maria.luoto@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 aiheutonta 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 palvelunti-

laajaa 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**  
**Kaisa Maaninka**  
**Raistakantie 1 b 2.krs**  
**93699 Kuusamo**

ja/tai

**Ikäihmisten palvelujen vs. tulosaluejohtaja vuoden 2021 loppuun saakka**  
**Susanna Veteläinen (Sijaistaa Satu Kangasta)**  
**Porkkatie 2**  
**93600 Kuusamo**

## 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. Asukkaille järjestetään omatoimisuutta tukevaa ja toimintakykyä kehittävää/ylläpitävää toimintaa heidän toiveidensa mukaisesti.

Hoivakodissa järjestetään toimintaa päivittäin. Hoivakodissa kokoontuu 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 elämälaatu. 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 ylitä. 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 toiminnissa mutta myös avustetaan ohjaamalla, juottamalla ja syöttämällä tarvittaessa.

Asukkaiden ravitsemusrikin tunnistamiseen käytetään MNA- (Mini Nutritional Assessment-arviointia). MNA tehdään osana RAI arviointia, puolen vuoden välein. Asukkaat punnitaan 1x/kk. Hoitohenkilökuntaa on koulutettu aliravitsemusriskin tunnistamiseen. Omahoitajat tekevät omille asukkailleen 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 voilevite, erilaatuiset kermat), proteiineilla (erilaiset maitotaloustuotteet mm. kermat ja rahkat) ja hiilihydraateilla (mm. sokeri, kaura-, ruis-, pellavarouheet tai lese). Täydennysruokavalmisteita annetaan tarvittaessa asukkaille, joilla on jokin akuutti sairaus, (lonkka)murtuma, keikkaus, huomattava/sairaalloinen alipaino, vaikea-asteinen haava/ihorikko tai jatkuva huono ruokahalu. Yrityksen omia puheterapeutteja voidaan konsultoida tarvittaessa nielemiseen liittyvissä ongelmissa.

## 7.3 Hygieniäkäytännöt

Yleistä hygieniaa seurataan silmämääräisesti, 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 voimassa olevat hygieniäpassit.

## 7.4 Terveyden- ja sairaanhoito

Asukkaiden hammashoito, hammasproteesien ja suunhoito toteutetaan yksilöllisesti. Asukkaat käyttävät sekä julkisia että yksityisiä hammaslääkäreitä tilanteen mukaan. Hoivakodin henkilökunta avustaa asukkaita hammaslääkärikäyntien ja muiden terveydentilaan liittyvien tutkimusten järjestelyistä sekä asukkaiden avustamisesta ko. käynneillä. Kuusamon kaupungin sisällä hammashoitaja vierailee säännöllisesti, ainakin kerran vuodessa hoivakodissa ja tekee suunhoidon arviointeja asukkaille. Hoivakoti tekee yhteistyötä myös alueelle nimetyn suun terveydenhuollon edistäjien kanssa mm. koulutuksellisesti.

Kiireettömät sairaanhoitotapaukset hoidetaan omalääkärin käynneillä hoivakodissa. Kotirannan asukkaiden lääkäripalvelut tulevat Kuusamon kaupungilta. Kiireellistä sairaanhoitoa tarvittaessa hoivakodin henkilökunta on yhteydessä päivystykseen. Äkillisistä kuolemantapauksista on ohje perehdytyskansiassa. Ohjeita kerrataan säännöllisesti.

Kotirannan henkilökunta seuraa asukkaiden terveydentilaa ja huolehtii perusverinäytteiden otosta sekä lääkärin määräämien tutkimusten tai toimenpiteiden toteuttamisesta. Hoivakodin sairaanhoitajat 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 sairaanhoidon 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 asukkaalle 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 luvalla. Yhteistyö ja tiedon kulku on järjestetty puhelinkeskusteluihin, hoitoneuvotteluihin, sähköpostitse tai erilaisia etätyövälineitä hyödyntäen.

### 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. 270 sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaista.

Kotirannassa työskentelee

- hoivakodin johtaja,
- 2 sairaanhoitajaa
- 14 lähihoitajaa
- 2 hoiva-avustajaa
- 1 keittiöapulainen

Ateria-, puhtaanapito- ja pyykkipalveluita ostetaan ulkopuolelta.

Kotirannan hoitotyöhön kohdistuva mitoitus on 0,60. 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 sijaistuksiin. 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 rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Kotirannassa rekrytointi tapahtuu pääasiassa mol.fi sivuston kautta. Rekrytoinnissa 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. Hakijan alkuperäiset työ- ja tutkintotodistukset pyydetään nähtäväksi. Tutkinnon lisäksi tarkistetaan Sosiaali- ja terveysviraston lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Valitulle työntekijälle ilmoitetaan valinnasta sovitulla tavalla. Myös valitsematta jääneet saavan tiedon valinnasta. Valituille työntekijöille tehdään kirjallinen työ sopimus.

#### 7.8.4 Perehdytyksen, henkilöstövoimavarojen riittävyyden ja täydennyskoulutuksen varmistaminen

TutorisKodeilla perehdytetään kaikki työntekijät. Hoivakodeilla on käytössään kirjallinen perehdytys suunnitelma, joka sisältää erilaisia hoivakodin toimintaan liittyviä työ- ja toimintaohjeita. 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 perehtymisosoite.

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. Tiimimyyly eli kehittämisspäivä
2. Tutoris Koulutukset
3. Ulkopuolisten tahojen järjestämä lisä- ja täydennyskoulutus

Kotirannassa 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 riittävyyttä arvioidaan jatkuvasti työvuorojen suunnittelu- ja toteumavaiheissa.

### 7.9 Toimitilat

Kotiranta sijaitsee Kuusamon keskustassa terveysaseman välittömässä läheisyydessä. Kuusamon kaupunki on kilpailuttanut hoivakodin palvelut.

Kotiranta on 30-paikkainen hoivakoti. Kotiranta on tarkoitettu ikäihmisille, jotka tarvitsevat ympärivuorokautista hoitoa, ohjausta ja tukea.

#### 7.9.1 Yhteiset tilat

Kotirannan yhteisiä tiloja ovat oleskelutilat, ruokailutilat, keittiö, pesuhuone ja sauna. Kotirannan välittömässä läheisyydessä sijaitseva järvenranta kulkuväylineen 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 30 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

Kotirannassa siivous ja pyykinpalvelut järjestetään pääasiassa ostopalveluina. Tämän 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 pesulatilissa. Kosteaa likapyykkiä ei säilytetä, vaan pyykin pestään saman vuorokauden aikana. Puhdas pyykin säilytetään sille varatussa paikassa ja viedään päivän aikana asukashuoneisiin. Jätteet kerätään huoneista joka päivä. Kiinteistöllä on yhteiset jäteasiat kellaritiloissa, joihin jäte lajiteltuna toimitetaan.

Kotirannassa on kirjallinen omavalvontasuunnitelma työ- ja toimintaohjeineen siivous- ja ateriapalveluiden toteuttamiseen.

### 7.9.4 Teknologiset ratkaisut ja terveydenhuollon laitteet

Kotirannassa on käytössä turvapuhelinjärjestelmä, 9solutions. Asukkaan painaessa ranneketta hälytys tulee hoitajan puhelimeen. Järjestelmän toimivuus testataan säännöllisesti, myös rannekkeet huolletaan ja niiden toimivuus testataan säännöllisesti. Hälytysjärjestelmän hallinnointi tapahtuu Kuusamon kaupungin kautta. Hälytysjärjestelmän palvelu tulee Virian kautta.

Kotirannassa on automaattinen paloilmoinjärjestelmä ja sprinklerlaitteisto. Molemmille laitteille tehdään testaus kerran kuukaudessa. Testauksesta vastaa isännöitsijä suunnitelman mukaisesti.

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

Terveydenhuollon laitteista Kotirannassa vastaa hoivakodin johtaja sekä yksikön sairaanhoitajat.

Kaisa Maaninka  
[kaisa.maaninka@tutoris.fi](mailto:kaisa.maaninka@tutoris.fi)

### 7.9.5 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyväältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisterilosteesta määriteltävä, mihin ja miten henkilökisteriä 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. Laatomalla 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.

Kotirannan asukkaiden tietojen rekisterinpitäjä on Kuusamon kaupunki. Asukkaan lähtiessä pysyvästi pois Kotirannasta, kaikki asukkaaseen liittyvä dokumentaatio siirretään Kuusamon kaupungille. Arkistoinnista vastaa esimies.

Rekisteriselosteet ovat nähtävillä Kuusamon kaupungin nettisivuilla sekä Kotirannan ilmoitustaululla.

#### 7.9.6 Henkilöstön henkilötietojen käsittely ja perehdytys

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

#### 7.9.7 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Arja Kangas

p. 044 560 4794

[arja.kangas@tutoris.fi](mailto:arja.kangas@tutoris.fi)

## 8 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys  
Kuusamo 10.8.2021

Allekirjoitus

Kaisa Maaninka