

MILJAN PALVELUTALO
Pieni viihtyisä ja turvallinen



OMAVALVONTASUUNNITELMA

MILJAN PALVELUTALON OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	3
4 RISKIENHALLINTA.....	4
Miljan palvelutalon riskienhallinnan prosessi	
Riskien tunnistaminen ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen	
Korjaavat toimenpiteet ja niiden toimeenpano	
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	5
Palvelutarpeen arviointi	
Hoito- ja palvelussuunnitelman laadinta, päivittäminen ja seuranta	
Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja rajoittaminen	
Asiakkaan asiallinen kohtelu	
Asiakkaan osallisuus sekä palautteen kerääminen ja käsittely	
Asiakkaan oikeusturva	
Muistutuksen vastaanottaja ja käsittely	
Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot	
Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot	
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	8
Hyvinvointia tukeva toiminta	
Ravitsemus	
Hygieniakäytännöt	
Terveysten- ja sairaanhoito	
Lääkehoito	
Monialainen yhteistyö	
7 ASIAKASTURVALLISUUS	11
Henkilöstön määrä, rakenne sekä sijaisten käytön periaatteet	
Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	
Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	
Toimitilat	
Teknologiset ratkaisut	
Terveystenhuollon laitteet ja asukkaiden apuvälineet	
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	14
9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	15

Miljan palvelutalon omavalvontasuunnitelma on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti, joka tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet.

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Koillis-Helsingin lähimmäistyö Milja ry Y-tunnus 1104336-4

Kunta Helsinki

Toimintayksikkö

Nimi Miljan palvelutalo

Katuosoite Vanha Helsingintie 16

Postinumero 00700

Postitoimipaikka Helsinki

Palvelumuodot lääkäiden palveluasuminen (26 asuntoa), tehostettu palveluasuminen (12 asukaspaikkaa)

Toiminnanjohtaja Marie Anttila

Puhelin 045-1707478

Sähköposti marie.anttila@milja.net

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta *(yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)* 26.2.2003 Lupa päivitetty 17.6.2021

Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 26.2.2003

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat -

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Luoda kehittyvän ja joustavan työyhteisön avulla ikäihmisille ihmisläheinen ja monipuolinen palvelukokonaisuus

Toimintaperiaatteet

Kunnioittaa ihmisiä yksilöinä, toimia asiakaslähtöisesti
Käyttää ammattitaitoista henkilökuntaa, jolla on kykyä huomata asiakkaan avuntarve
Turvata asiakkaan kotona asuminen mahdollisimman pitkään

Arvot

Me teemme työtämme arvostaen ja kunnioittaen
Itsemääräämisoikeus ja asiakaslähtöisyys ohjaavat toimintaamme
Luomme turvallisuuden tunnetta
Jatkuvalla kehityksellä ylläpidämme ammatillisuuttamme
Arjessa toteutamme tasa-arvoa

3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvonnan suunnitteluun on osallistunut koko henkilökunta. Suunnittelu- ja kehittämistyö tapahtuu/toteutuu yhteisillä palaverilla tai pienryhmätyöskentelyn avulla.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavat:

Marie Anttila, toiminnanjohtaja
Tanja Varpalahti, ryhmäkotivastaava
Marianne Westerlund, palveluvastaava

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään kerran vuodessa johdon katselmuksen yhteydessä ja tarpeen mukaan, jos toiminnassa tapahtuu muutoksia.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Miljan palvelutalon omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä paperiversiona palvelutalon aulassa ja Luhti- ja Riihikodin toimiston edessä. Lisäksi omavalvontasuunnitelma löytyy kotisivuilta www.milja.net.

4 RISKIENHALLINTA

Miljan palvelutalon riskienhallinnan prosessi

Työturvallisuuslain (738/2002) 10§ Työn vaarojen selvittäminen ja arviointi mukaan kaikilla työnantajilla on velvollisuus selvittää, tunnistaa ja arvioida työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle aiheutuvat haitat ja vaarat. Tämä vaarojen arviointi ja hallinta ovat osa työpaikan turvallisuustoimintaa. Työterveyshuolto osallistuu työpaikan vaarojen arviointiin yhtenä asiantuntijatahona.

Miljan palvelutalon riskien ja epäkohtien tunnistamiseksi ja niiden korjaamiseksi on käytössä vaarojen arviointisuunnitelma. Siinä työpaikan vaarat on tunnistettu ja niiden aiheuttamat riskit arvioitu. Vaarojen arviointi ja tunnistaminen on jatkuvaa ja siihen osallistuu koko henkilökunta.

Asiakasnäkökulmasta Miljan palvelutalossa on laadittu asiakasturvallisuussuunnitelma. Asiakasturvallisuus käsittää yhdistyksen, työyhteisön ja työntekijöiden periaatteet ja toiminnot, joiden avulla varmistetaan asiakkaiden turvallisuus ja suojataan asiakasta vahingoittumasta. Asiakasturvallisuus kattaa hoidon, huolenpidon ja palvelut sekä asuin ympäristön turvallisuuden. Miljan asiakasturvallisuuskulttuuri pohjautuu avoimuuteen. Haittatapahtuman sattuessa siitä kerrotaan avoimesti esimiehelle/työkavereille, asiakkaalle sekä omaisille ja mahdolliset seuraukset käydään läpi. Haittatapahtuman käsittely on merkityksellinen osa asiakasturvallisuuden hallintaa.

Riskien tunnistaminen ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Vahinkojen ehkäisytyössä on tärkeää saada tietoa kaikista läheltä piti-tilanteista, joita työpaikalla sattuu sekä vaaroista ja poikkeamista, joita havaitaan. Järjestelmällinen ilmoitusmenettely on tarpeellinen tällaisen tiedon keräämiselle. Jokainen työntekijä on omalta osaltaan vastuussa työpaikan turvallisuudesta ja on siksi kyseisissä tilanteissa velvollinen täyttämään siihen tarkoitetun lomakkeen: ”Miljan palvelutalon vaaratilanne-, läheltä piti- ja poikkeamailmoituslomake”. Tätä lomaketta käytetään myös terveydenhuollon laitteisiin tai tarvikkeisiin liittyvissä vaaratilanteissa. (Miljan palvelutalon vaaratilanne-, läheltä piti- ja poikkeamailmoituskäytäntö, liite.1).

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvalla on ollut sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus 1.1.2016 alkaen: sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia (esim. henkilön perusoikeuksien rajoittaminen vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa). Myös ilmeisestä epäkohdan uhasta tulee ilmoittaa. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, henkistä, seksuaalista tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Vanhuksen kaltoinkohtelua on myös huono ja epäeettinen kohtelu, hoidon ja avun laiminlyönti sekä ikäihmisen ihmisarvoa alentava kohtelu. Ilmoitusta varten on luotu oma lomake. (Miljan palvelutalon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomake, liite.2).

Korjaavat toimenpiteet ja niiden toimeenpano

Miljan palvelutalon toiminnassa pyritään tasalaatuisuuteen, varaudutaan ja otetaan huomioon mahdolliset riskit ja poikkeavuudet. Riskien ja vaarojen ennakoinnista huolimatta yllättäviä tilanteita (poikkeamia) voi tulla vastaan ja tällöin poikkeamat kirjataan niiden luonteen vaatimalla tavalla. Tallenne esitetään esimiehelle/toiminnanjohtajalle, jonka jälkeen asia käsitellään vaaditulla tavalla; asianosaisten henkilöiden kanssa, viikkopalaverissa, johtoryhmässä tai johtokunnassa. Käsittely kirjataan ja ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Palveluasumisessa asukas itse määrittelee palvelutarpeensa ja ostaa haluamansa palvelut palvelutalolta. Kotihoidon palveluseteliasukkaiden kohdalla Helsingin kaupungin asiakasohjausyksikkö määrittelee palvelutarpeen.

Tehostetun palveluasumisen asukkaiden palvelutarpeen on arvioinut Helsingin kaupungin Selvitys-, arviointi- ja sijoitustoimisto ennen heidän sijoitustaan Luhti- ja Riihikotiin.

Hoito- ja palvelussuunnitelman laadinta, päivittäminen ja seuranta

Uuden asukkaan muuttaessa Miljan palvelutalon palveluasuntoon hänen kanssaan järjestetään hoitopalaveri. Hoitopalaveriin osallistuu omahoitaja, asukas ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillinen edustajansa. Hoitopalaverissa omahoitaja kertoo tarjolla olevista palveluista ja asukkaan kanssa suunnitellaan hänelle sopiva palvelukokonaisuus. Tämän pohjalta asukkaalle laaditaan yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma. Palaverin yhteydessä suunnitellaan myös hoitokäyntimäärät ja -päivät, jotka sitten kirjataan henkilökunnan käyntilistoille. Käyntilistat käydään läpi päivittäin työnjaon yhteydessä ja niitä päivitetään jatkuvasti asukkaiden palvelutarpeiden mukaan. Jokainen käynti kirjataan DomaCare toiminnanohjausjärjestelmään. Päivittäisillä henkilökuntapalavereilla sekä viikkopalavereilla varmistetaan, että koko henkilökunta pysyy ajan tasalla asukkaiden voinnista ja palvelun tarpeesta. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään kuuden kuukauden välein tai tarvittaessa useammin.

Kun uusi asukas muuttaa tehostettuun palveluasumisyksikköön Luhti- ja Riihikotiin hänen ja hänen omaisensa/läheisensä kanssa järjestetään hoitopalaveri kahden viikon sisällä. Palaveriin osallistuu vastuuhoitaja sekä tarvittaessa ryhmäkotivastaava. Hoitopalaverissa käydään läpi asukkaan ja omaisen toiveita ja tavoitteita asumiselle. Kahden viikon kuluttua asukkaan muutosta hänelle aloitetaan viikon RAI-intensiivijakso (integroitu DomaCare-toiminnanohjausjärjestelmään), minkä avulla hänen fyysistä, psyykkistä, sosiaalista sekä kognitiivista toimintakykyään arvioidaan. Asukkaan omien sekä RAI:n nostamien riskitunnistimien avulla hänelle laaditaan palvelu- ja kuntoutussuunnitelma. Suunnitelmaan kirjataan asukkaan hoidon tavoitteet sekä keinot niiden saavuttamiseksi. Lisäksi suunnitelmassa huomioidaan hänen elämänhistoriansa ja voimavarat sekä haasteet. Palvelu- ja

kuntoutussuunnitelma päivitetään kolmen kuukauden välein tai tarpeen mukaan (esim. asukkaan vointi huononee). Asukkaat tarvitsevat apua ympärivuorokautisesti, joten hänen toimintakykyään ja vointiaan seurataan jatkuvasti ja tämä kirjataan jokaisen vuoron jälkeen DomaCare-toiminnanohjausjärjestelmään. Lisäksi työvuorojen vaihdon yhteydessä olevat raportit, viikkopalaverit ja tarvittaessa hoitopalaverit (myös yhdessä omaisen kanssa) varmistavat sen, että asukkaan saama hoito kohtaa tarpeen.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja rajoittaminen

Miljan palvelutalon arvojen ja toimintaperiaatteiden mukaisesti asukkaiden itsemääräämisoikeus ja asiakaslähtöisyys ohjaavat toimintaamme. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että asukasta kuunnellaan ja hänen toiveensa huomioidaan. Tarvittaessa hoitaja tukee asukasta päätöksenteossa asukkaan parasta ajatellen.

Asukkaan yksityisyys on suojattu siten, että palveluasumisessa asukkailla on oma vuokra-asunto, jossa he elävät omannäköistä elämää ja Luhti- ja Riihikodissa asukkailla on omat huoneet. Asukkaat saavat sisustaa huoneet omilla huonekaluilla ja tarvittaessa huoneessa voi asua pariskunta.

Miljan palvelutalossa asuessa kaikilla asukkailla on mahdollisuus ulkoilla päivittäin. Palveluasumisessa on esteetön kulku ulos ja Luhti- ja Riihikodissa on aidattu piha-alue, joka mahdollistaa itsenäisen ulkoilun.

Lähtökohtaisesti asukkaiden itsemääräämisoikeutta ei rajoiteta Miljan palvelutalossa. Tarpeen vaatiessa itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito-, tai palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin ja ne ovat aina määräaikaiset.

Miljan palvelutalossa noudatetaan Helsingin kaupungin Sosiaali- ja terveystoimialan pysyväisohje (PYSY145, 17.5.2021) ”Asiakkaiden fyysinen rajoittaminen”.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Milja palvelutalo on kooltaan pieni talo, jonka toiminta perustuu turvalliseen ja ihmisläheiseen palveluun. Työhaastatteluvaiheessa ja henkilökunnan perehdytyksessä painotetaan erityisesti sitä, miten asukkaita tulee kohdata ja kohdella. Jokaisen tulee muistaa, että toiminta perustuu asukaslähtöisyyteen ja se tarkoittaa käytännössä sitä, että asukasta kohdellaan kunnioittavasti ja ystävällisesti. Yhdessä asukkaiden kanssa pyritään luomaan Miljan palvelutalosta: ”Elävä, lämminhenkinen ja turvallinen talo, jossa eletään yhdessä arkea ja juhlaa”.

Henkilökunta kuuntelee, tarkkailee, kyselee ja on aktiivinen osapuoli palautteiden vastaanottamisessa. Pyritään luomaan asiakkaille, omaisille sekä henkilökunnalle avoin ilmapiiri ja matala kynnyksen palautteiden antamiselle. Näin yritetään varmistaa, että asukkaat kertovat, jos epäkohtia tai epäasiallista kohtelua esiintyy. Myös työntekijöitä rohkaistaan ottamaan asia puheeksi, jos he huomaavat työyhteisössä tällaista tapahtuvan.

Kaikki tietoomme tulleet epäkohdat käsitellään ja selvitetään asianomaisten kesken asian luonteen vaatimalla tavalla.

Asiakkaan osallisuus sekä palautteen kerääminen ja käsittely

Meille on erittäin tärkeää, että asukkaat viihtyvät ja heillä on hyvä olla. Asukkaita ja omaisia kannustetaan antamaan toiminnastamme jatkuvasti suullista palautetta. Näin pystymme nopeasti reagoimaan epäkohtiin sekä kehittämään toimintaamme toivottuun ja hyvään suuntaan. Pienen talon ja organisaation etu on se, että mahdollisiin toimenpiteisiin voidaan ryhtyä nopeasti.

Asukkaille järjestetään säännöllisin väliajoin ns. asukaskokouksia, joissa käsitellään ajan-kohtaisia asioita ja erilaisia teemoja. Kokousten avulla asukkaille tarjotaan mahdollisuus saada äänensä kuuluviin heitä koskevilla asioilla. Omaisilla on halutessa mahdollisuus osallistua kyseisiin asukaskokouksiin.

Asukkailta ja omaisilta kerätään säännöllisesti myös kirjallista palautetta. Palvelutalon jokaisesta kerroksesta löytyy lisäksi lukittu asiakaspalautelaatikko, jonka tyhjentää toiminnanjohtaja kerran kuukaudessa. Vähintään kerran vuodessa järjestetään omaisten ilta, jossa on mahdollisuus keskustella henkilökunnan kanssa sekä antaa palautetta. Kaikki palautteet käsitellään mahdollisimman pian ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja ja käsittely

Palveluasumiseen liittyvät asiat: Toiminnanjohtaja Marie Anttila
Luhti- ja Riihikotiin liittyvät asiat: Ostopalvelupäällikkö Kristiina Matikainen

Miljan palvelutalossa mahdollisiin muistutuksiin reagoidaan vakavasti ja niitä huomioidaan aina toiminnan kehittämisessä. Matalan organisaatorakenteen ansiosta muistutukset ja kantelut pystytään käsittelemään nopealla aikataululla. Tavoiteaika käsittelylle on parin arkipäivän sisällä, mutta viimeistään viikon sisällä.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun, tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollossa voi hän olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiamieheen. Sosiaali- ja potilasasiamieheen voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden ja potilaiden omaiset ja muut läheiset, kuntalaiset sekä asiakkaiden ja potilaiden asioissa toimivat yhteistyötahot.

Neuvonta puh. 09 3104 3355 (ma-to klo 9.00-11.00)

Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki
PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Sosiaali- ja potilasasiamiehet:
Sari Herlevi ja Teija Tanska

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot

Jos valituksesi yhdistykselle ei tuota toivomaasi tulosta, ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan. Kuluttajaneuvonnasta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa.

Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse soittamalla numeroon 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9-12, to 12-15)

6 PALVELUN SISÄLTÖ

Hyvinvointia tukeva toiminta

Palveluasumisen puolella pyrimme tuottamaan monipuolista virikettä erikuntoisille asukkaille hoitajien voimin. Hoitajat toteuttavat luku- ja musiikkihetkiä sekä tietovisoja, askartelua ja erilaista liikuntaa. Asukkaiden toiveita kuunnellaan herkillä korvalla ja niitä toteutetaan mahdollisuuksien mukaan. Kannustamme ja tuemme myös asukkaita sosiaalisuuteen ja aktiivisuuteen. Tavoitteena on, että asukkaat tutustuvat toisiinsa erilaisten toimintojen muodossa ja seurustelevat keskenään.

Asukkaiden yksinäisyyden ehkäisemiseksi ja yhteisöllisyyden lisäämiseksi olemme lisäksi luoneet ”Treffitupa- toiminnan”. Treffitupa on asukkaiden yhteinen tapaamispaikka, jossa on mahdollista seurustella viikonloppu-iltapäivisin kahvikupin ääressä. Treffitupa on auki myös juhlapyhinä, jolloin panostetaan erityisesti pyhien viettoon. Yhä useampi asukas viettää pyhät palvelutalossa huononevan kuntonsa takia, eivätkä he jaksakaan lähteä omaistensa tai ystäviensä luokse. Kyseinen toiminta tuo eloa muuten hiljaisiin viikonloppuihin ja pyhiin.

Luhti- ja Riihikodissa asukkaille tehdään palvelu- ja kuntoutussuunnitelma, joka pitää asukaskohtaisesti sisällään tavoitteet fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja/tai sosiaalisen toimintakyvyn tukemisen voimavarat huomioon ottaen. Suunnitelmaan asetetut

tavoitteet arvioidaan säännöllisesti sekä päivittäin. Asukasta tuetaan omatoimisuuteen ja hänen annetaan tehdä päivittäistoiminnot itse mahdollisimman pitkään. Päivittäistä liikkumista tuetaan asukkaan fyysisen toimintakyvyn huomioiden ja arkeen ottamalla heitä mukaan kodin askareisiin mahdollisuuksien mukaan.

Hoitajat laativat viikoittain ”virikesuunnitelman”, jossa jokaiselle päivälle suunnitellaan ryhmämuotoista tekemistä (esim. lehdenluku, muistelu, musiikkihetki, tuolijumppa) ja suunnitelmassa huomioidaan juhlapyhät. Asukkaiden osallisuutta tuetaan siten, että heitä tuetaan luomaan vuorovaikutussuhteita toisten asukkaiden kanssa. Mikäli asukas ei pysty tai halua osallistua viriketuokioihin, hänen kanssaan tehdään jotain hänelle mieluisia asioita. Asukaskokouksia järjestetään säännöllisesti ja myös niissä asukkaat saavat olla mukana päättämässä ryhmäkodin asioista.

Oman palvelutuotannon lisäksi Miljan palvelutalossa käy myös erilaisia vapaaehtoistoimijoita ja seurakunta pitämässä hartaushetkiä. Mahdollisuuksien mukaan pyydetään taide- ja kulttuurialan toimijoita esiintymään talossa.

Ravitsemus

Viljasali on Miljan palvelutalon oma kodikas ruokala, joka on mitoitettu noin 50 henkilölle. Se on auki arkipäivisin ja tuottaa asukkaille, omaisille ja ulkopuolisille asiakkaille ruokapalveluja. Tarjoiltava ruoka on tuoreista raaka-aineista valmistettua kotiruokaa, joka on mahdollisuuksien mukaan kotimaista. Tarjolla on päivittäin ruoan lisäksi itseleivottua kotileipää, jota on myös myynnissä kuten muitakin suolaisia ja makeita leivonnaisia. Ruokailutapahtuman järjestämisen lähtökohtana ovat olleet viihtyvyys, tilojen toimivuus sekä mahdollisuus toimia itsenäisesti ruokailutilanteessa. Toiminnassa on huomioitu asiakaskunnan erityispiirteet ja toivomukset. Ruokalistaa kehitetään asiakaskunnan toiveiden ja tarpeiden mukaisesti.

Palveluasumisen asukkaille tarjotaan aamiaista ja lounasta maanantaista perjantaihin. Lisäksi kahville voi piipahtaa aina keittiön ollessa auki. Viikonlopuiksi valmistetaan ja pakataan mukaan lounasannoksia niitä tarvitseville asukkaille. Asukkailla on mahdollisuus myös ostaa viikonlopuksi kotiin puuroa, pannukakkua ym. pientä syötävää. Lisäksi Viljasalissa on pieni ”kauppanurkkaus”, missä myydään erilaisia päivittäistuotteita. Myytävät tuotteet perustuvat asukkaiden tarpeisiin ja toiveisiin. Kauppanurkkaus mahdollistaa sen, että kaiken kuntoisilla asukkailla edelleen on mahdollisuus suorittaa ostoksia itsenäisesti.

Palveluasumisen hoitajilla ja keittiöhenkilökunnalla on tiivis ja joustava yhteistyö. Hoitajat tarvittaessa saattavat asukkaan ruokailemaan ja keittiöhenkilökunta seuraa ja raportoi hoitajille, miten asukas on syönyt ja juonut. Keittiöhenkilökunta myös usein reagoi ja raportoi hoitajille, jos itsenäisesti ruokaileva asukas ei ole käynyt syömässä. Edellä mainittu toimintatapa tukee asukkaiden riittävää ravinnon- ja nesteensaantia.

Luhti- ja Riihikotiin tulee ruoat Viljasalista. Asukkaille tarjotaan aamupala, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala. Ruoassa otetaan huomioon asukkaiden erityisruokavaliot, uskonnolliseen vakaumukseen perustuva ruokavalio ja ravinnon koostumus sekä asukkaiden toiveet ja mieltymykset.

Arkisin ryhmäkodin hoitajat hakevat ruoat Viljasalista ja iltaisin ja viikonloppuisin hoitajat lämmittävät valmiiksi laitettut ruoat. Puuron keittää ryhmäkodin yöhoitaja. Kaksi kertaa viikossa Viljasalista haetaan ”ruokakuorma”, joka pitää sisällään mm. maidot, hedelmät ja leikkeleet. Ryhmäkodissa on nimetty keittiövastaava, joka säännöllisesti tai tarpeen mukaan käy palaverissa Viljasalin henkilökunnan kanssa asukkaiden tarpeista. Sujuva yhteistyö keittiöhenkilökunnan kanssa mahdollistaa kuitenkin tarpeisiin vastaamisen lyhyellä viiveellä.

Ryhmäkodin asukkaiden ravitsemustilaa arvioidaan säännöllisesti (RAI-arviointi) ja heidät punnitaan säännöllisesti. Päivittäin seurataan asukkaiden ruokahalua ja toimintakykyä syömisessä sekä riittävää nesteen saantia. Aukkaita tuetaan omatoimisuuteen ruokaillessa, mutta tarvittaessa heitä avustetaan. Tarvittaessa otetaan käyttöön asukaskohtainen nestelista.

Hygieniakäytännöt

Miljan palvelutalon yleisten tilojen siivouksesta vastaa Milja-kiinteistöt Oy:n palkkaama siivousfirma ja keittiöhenkilökunta huolehtii keittiön puhtaudesta. Palveluasumisen asukkaat voivat ostaa siivous- ja pyykkihuoltopalveluja palvelutalolta ja sisällyttää kyseiset palvelut hoito- ja palvelusuunnitelmaansa. Palvelutalossa on sitä varten oma siivooja, joka huolehtii palveluasuntojen siivouksesta ja pyykkihuollosta. Pyykki pestään palvelutalon omassa pyykkituvassa. Asukkaiden omasta hygieniasta huolehditaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Yleisissä tiloissa ja ruokalassa pyritään mahdollisuuksien mukaan ohjeistamaan ja opastamaan asukkaita hyvään hygieniakäytäntöön.

Luhti- ja Riihikodissa asukkaiden huoneiden viikoittaisesta siivouksesta huolehtii hoiva-apulainen. Lisäksi hänellä on päävastuu siivoussuunnitelman tekemisestä sekä siivousaineiden tilaamisesta. Yleiset tilat siivoaa yöhoitaja. Koko henkilökunta vastaa asukkaiden pyykkihuollosta, päävastuun ollessa hoiva-apulaisella. Ylläpitosiivousta (roskien vienti, petaus ym.) tehdään päivittäin hoitajien toimesta. Asukkaiden hygieniasta huolehditaan palvelu- ja kuntoutussuunnitelman sekä tarpeen mukaan.

Kaikilla Miljan palvelutalon työntekijöillä on suoritettuna hygieniapassi ja lisäksi työntekijöitä perehdytetään talon oman hygieniohjeen ja siivousohjelman mukaisesti. Yleisesti noudatetaan Helsingin kaupungin Sosiaali- ja terveystoimialan ohjeistuksia ja tarvittaessa konsultoidaan kaupungin hygieniahoitajaa.

Terveyden- ja sairaanhoito

Miljan palveluasumisen asukkaat ovat pääsääntöisesti Helsingin kaupungin terveysaseman asiakkaita. Talon hoitajilla on kaikilla sosiaali- ja terveysalan koulutus ja pystyvät näin huolehtimaan asukkaiden perushoidosta. Asukkaiden kunto vaihtelee ajoittain hyvinkin paljon. Toiset asukkaat selviytyvät pienen avun turvin ja toisten luona käydään monta kertaa päivässä. Tarpeen tullen henkilökunta varautuu hoitamaan asukkaat heidän kuolemaansa saakka. Näissä tapauksissa tehdään yleensä yhteistyötä kotisairaalan kanssa.

Myös Luhti- ja Riihikodin hoitajilla on sosiaali- ja terveysalan koulutus, joten pitkäaikais-sairauksien seuranta ja hoito on jatkuvaa ja osa työtä. Helsingin kaupungin kanssa solmi-tun ostopalvelusopimuksen mukaan lääkäri käy ryhmäkodissa kahden viikon välein. Lää-käripalvelut tuottaa Mehiläinen. Ryhmäkodin sairaanhoitaja valmistelee lääkärille ”me-nevät” asiat ja toimii käynneillä hänen kanssaan. Akuuttilanteita varten ryhmäkodissa on toimintaohjeet. Suun terveydenhuolto on kirjattu palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan ja tarvittaessa asukkaille varataan aika terveysaseman hammashuollosta tai yksityiseltä hammaslääkäriasemalta.

Koko talon henkilökunnalle järjestetään ensi-apu koulutusta säännöllisin väliajoin ja pal-velutalon ensi-apusuunnitelma löytyy jokaisen toimiston ilmoitustaululta. Mahdollisia kuolematapauksia varten löytyy omat toimintaohjeet.

Lääkehoito

Miljan palvelutalon lääkehoito perustuu talolle laadittuun lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään vuosittain (ja tarpeen mukaan). Lääkehoitosuunnitelmassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamisen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähim-mäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Tehostetun palveluasumisen nimetty lääkäri hyväksyy suunnitelman.

Toiminnanjohtajalla on vastuu työnjaosta ja lääkäri vastaa lääkehoidon kokonaisuudesta. Esimiehet vastaavat siitä, että yksikössä on ajantasainen lääkehoitosuunnitelma, jonka käyttöön jokainen työntekijä on perehdytetty. Tehostetussa palveluasumisessa sairaan-hoitaja vastaa asukkaiden lääkehoidon kokonaisuudesta ja sen toteutumisesta. Kukin lääkehoitoon osallistuva työntekijä vastaa siitä, että toimii lääkehoitosuunnitel-man mukaisesti.

Monialainen yhteistyö

Hyvän hoidon takaamiseksi Miljan palvelutalon henkilökunta pyrkii tekemään tiiviisti yh-teistyötä muiden tahojen, palveluntuottajien ja viranomaisten kanssa. Pyrimme olemaan helposti lähestyttäviä ja otamme aktiivisesti myös itse kontaktia muihin toimijoihin. Opastamme, ohjaamme ja autamme myös asukkaitamme ja heidän omaisiaan ottamaan ja saamaan yhteyttä tarvittaviin palveluntuottajiin ja viranomaisiin.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Miljan palvelutalossa asiakasturvallisuus käsittää yhdistyksen, työyhteisön ja työntekijöi-den periaatteet ja toiminnot, joiden avulla varmistetaan asiakkaiden turvallisuus ja suo-jataan asiakasta vahingoittumasta. Asiakkaan näkökulmasta asiakasturvallisuus on sitä, että asiakas saa tarvitsemaansa hoitoa ja huolenpitoa. Asiakasturvallisuus kattaa hoidon ja huolenpidon sekä asuinympäristön turvallisuuden. Lisäksi se kattaa sekä holhoustoimi-lain että vanhuspalvelulain mukaiset ilmoitusvelvollisuudet.

Miljan asiakasturvallisuuskulttuuri pohjautuu avoimuuteen. Haittatapahtuman sattuessa siitä kerrotaan avoimesti esimiehelle/työkavereille, asukkaalle sekä omaisille ja mahdolliset seuraukset käydään läpi. Haittatapahtuman jälkihoito on merkityksellinen osa asiakasturvallisuuden hallintaa.

Miljan palvelutalolle on luotu asiakasturvallisuussuunnitelma sekä palo- ja pelastussuunnitelma, jotka kuuluvat henkilöstön perehdytykseen. Kyseiset asiakirjat päivitetään vuositain ja tarpeen mukaan. Henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti turvallisuus- sekä palo- ja pelastuskoulutusta. Tarvittaessa alan viranomaisia pyydetään avuksi kouluttamaan ja opastamaan henkilökuntaa. Erityisesti Helsingin kaupungin pelastuslaitoksen kanssa olemme tehneet vuosien varrella yhteistyötä.

Henkilöstön määrä, rakenne sekä sijaisten käytön periaatteet

Miljan palvelutalon vakituinen hoitohenkilökunta koostuu sosiaali- ja/tai terveydenhuoltoalan ammattilaisista. Kaikilla työntekijöillä on pääsääntöisesti toistaiseksi voimassa oleva työsopimus.

Miljan palveluasumisen puolella henkilökuntamitoitus perustuu asukkaiden palvelutarpeeseen. Yksikössä työskentelee tällä hetkellä palveluvastaava ja kolme lähihoitajaa sekä muutama tuntityöntekijä. Tuntityöntekijät työskentelevät pääsääntöisesti viikonloppuisin ja pyhinä yhden vakituisen työntekijän kanssa. Lisäksi yksikössä työskentelee arkisin siivoaja, joka siivoaa asukkaiden asuinhuoneistot sekä huolehtii pyykinhuollosta. Palveluasumisessa työskentelee arkisin kaksi-kolme hoitajaa aamuvuorossa ja yksi ilta- vuorossa. Viikonloppuisin ja pyhinä aamuvuorossa työskentelee yksi-kaksi hoitajaa ja yksi iltavuorossa. Henkilökuntaa on paikalla joka päivä 8.00-20.30. Yksikössä ei ole yöhoitoa. Palveluvastaava toimii yksikössä esihenkilönä ja vastaa yksikön toiminnasta.

Luhti- ja Riihikoti toimii Helsingin kaupungin ostopalveluyksikkönä. Helsingin kaupunki on kilpailuttanut tehostetun palveluasumisen ostopalvelupaikat vuoden 2020 aikana sopimuskaudelle 2021-2026. Sopimuksen mukaan Luhti- ja Riihikodissa työskentelee yhdeksän sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaista sekä yksi avustava työntekijä. Henkilökunta koostuu ryhmäkotivastaavasta, sairaanhoitajasta, seitsemästä lähihoitajasta ja hoitoavustajasta. Arkisin aamuvuorossa työskentelee keskimäärin kolme, iltavuorossa kaksi ja yöllä yksi hoitaja. Lisäksi yksi hoitaja tekee niin sanotun välivuoron. Viikonloppuna henkilöstövahvuus on sama lukuun ottamatta välivuoroa. Näin lakisääteinen 0,7 hoitajamitoitus toteutuu. Ryhmäkotivastaava toimii yksikön esihenkilönä ja vastaa yksikön toiminnasta.

Miljan palvelutalon mahdollisiin sijaistarpeisiin käytetään omia tuttuja työntekijöitä. Kyseiset sijaiset ovat useimmiten talon vanhoja työntekijöitä tai opiskelijoita, jotka tuntevat talon toiminnan hyvin. Ajoittain saamme myös tuntityöhakemuksia talon ulkopuolisilta henkilöiltä. Näin ollen henkilö kutsutaan haastatteluun ja sen jälkeen muutamaaan ”perehdytysvuoroon”, jonka jälkeen hän voi aloittaa työt talossa. Kaikki työntekijät ovat alan ammattilaisia tai opiskelijoita.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Yhdistys noudattaa ”Yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimusta” ja kaikkien työntekijöiden kanssa tehdään kirjallinen työsopimus. Rekrytointitilanteessa tarkistetaan

hakijan koulu- ja työtodistukset sekä rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki). Jokaisella uudella työntekijällä on kuuden kuukauden koeaika, jonka aikana puolin ja toisin tunnustellaan, soveltuuko työntekijä kyseiseen tehtävään.

Rekrytointitilanteeseen osallistuu pääsääntöisesti toiminnanjohtaja ja yksikön esihenkilö. Rekrytointia varten on luotu oma haastattelulomake, joka käydään läpi työnhakijan kanssa.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miljan palvelutalolle on luotu perehdytysohjelma, joka käydään läpi jokaisen uuden työntekijän kanssa. Kyseinen ohjelma kuitataan läpikäydyksi ja säilytetään toiminnanjohtajan huoneessa työntekijän lääkeluvan ja hygieniaosaamiskortin kanssa. Samaa pohjaa käytetään myös määräaikaisten ja harjoittelijoiden kanssa.

Työntekijöiden kanssa käydään kaksi kertaa vuodessa kehityskeskustelut. Toinen keskustelu pohjautuu kirjalliseen lomakkeeseen, joka täytetään ennen keskustelua ja toinen on ns. vapaamuotoinen keskustelu, missä keskustellaan ajankohtaisista asioista ja tunteuksista. Kehityskeskustelujen yhteydessä kartoitetaan työntekijöiden koulutustarpeet ja -toiveet. Näiden perusteella johtoryhmä suunnittelee vuoden yhteiset ja henkilökohalliset koulutukset ja lisäksi työntekijöillä on vuoden aikana mahdollisuus päästä toivoimiinsa koulutuksiin.

Toimitilat

Miljan palvelutalon tilat muodostuvat kolmessa kerroksessa olevista vuokra-asunnoista, katutasossa sijaitsevasta tehostetusta palveluasumisesta Luhtikodista ja Riihikodista, Toukotuvasta, ruokasalista eli Viljasalista ja keittiöstä. Aulatiloissa on asiakkaille yhteis-tila ja sisäänkäynnit henkilökunnan toimistoihin. Alimmassa kerroksessa ovat lisäksi kuntosali, sauna- ja pesutilat, varastotilat, väestösuoja sekä talon tekniikan tarvitsemat tilat.

Miljan palvelutalossa on 26 aravavuokra-asuntoa, joista seitsemän on kaksioita. Asuntojen koot vaihtelevat 35,5 m²-56 m² välillä. Asunnoissa on huomioitu ikäihmisten tarpeet ja turvallisuus. Kylpyhuoneissa on turvalliset lattiamateriaalit liukastumisen ehkäisyksi. Lisäksi asunnoissa on liukuovet väliovina, mikä helpottaa apuvälineiden kanssa liikkumista. Asuntojen keittiöissä on turvaliedet, jotka toimivat ajastimella. Asukkaat asuvat palveluasunnoissa itsenäisesti ja saavat kalustaa ne mieleisikseen.

Luhti- ja Riihikodissa on 11 asukashuonetta, joista kymmenen on yhden hengen ja yksi kahden hengen huone. Huoneet ovat suuruudeltaan reilut 20m² ja kaikissa huoneissa on oma reilunkokoinen kylpyhuone. Huoneissa on moottoroitu sänky ja vaatekaappi, muuten asukkaat saavat sisustaa huoneet itse. Lisäksi ryhmäkodissa on yhteiset olo- ja ruokailutilat, aidattu viihtyisä piha sekä pesutupa ja sauna. Vieraat ovat aina tervetulleita.

Teknologiset ratkaisut

Miljan palvelutalossa on esteettömät tilat ja soveltuvat lattiamateriaalit. Turvallisuutta tuovat myös ulko-ovien ovipuhelimet, yöllinen piirivartiointi ja hoitajien hälytysnappi. Lisäksi ulko-ovien yhteyteen on asennettu tallentavat valvontakamerat.

Jokaisessa palveluasunnossa on Vivago-turvapuhelinjärjestelmä, johon sisältyy paikantava aktiivisuustasoa seuraava turvaranneke. Turvarannekkeiden painikehälytykset ja muut aktiivisuuteen liittyvät hälytykset tulevat suoraan hoitajien matkapuhelimeen. Hälytysten perilletulo on varmistettu siten, että ne tulevat hoitajien matkapuhelimen lisäksi sekä palvelutalon että ryhmäkodin pöytätietokoneeseen. Turvarannekkeet antavat ilmoituksen, kun rannekkeen akku on loppumassa. Hoitajat huolehtivat jatkuvasti rannekkeiden latauksesta ja toimivuudesta.

Terveydenhuollon laitteet ja asukkaiden apuvälineet

Miljan palvelutalossa käytetään erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Edellä mainittuun liittyy myös lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus ja siitä kerrotaan työntekijöille perehdytyksen yhteydessä (toimintaohje ja lomake liite.1).

Hoitohenkilöstö arvioi apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden tarpeen ja ohjaa asukasta/omaista tai hankkii ne asukkaan puolesta. Henkilökunta myös ohjaa asukasta niiden käyttöön. Henkilönostimien ja muiden välineiden käyttöön pyydetään tarvittaessa koulutus ja huolehditaan, että henkilökunta perehdytetään niiden käyttöön. Apuvälineitä huolletaan asianmukaisella tavalla.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa yksikön esihenkilö.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Miljan palvelutalossa käytetään DomaCare toiminnanohjausjärjestelmää, joka vastaa EU:n uuden tietosuoja-asetuksen vaatimuksia. DomaCaren asiakastietojen käsittely, tallentaminen ja muokkaaminen tapahtuu aina suojattujen yhteyksien kautta. Kyseinen järjestelmä käyttää yhteyksien muodostamiseen samanlaisia varmenteita, kuin suomalaiset verkkopankitkin omien yhteyksiensä turvallisuuden takaamiseksi. DomaCaren kautta kirjatut asiakastiedot tallennetaan ajantasaisten tietoturva vaatimusten mukaisille palvelimille, jotka varmuuskopioidaan säännöllisesti. Kaikki tietojen käsittely ja tallentaminen tapahtuu aina Suomen lakeja noudattaen sekä Suomen rajojen sisäpuolella. Oikeustensojen avulla asiakastiedot ovat helposti rajattavissa niin, että kukin käyttäjä näkee vain hänelle oleelliset tiedot, yksiköt, lomakkeet ja asiakkaat.

Palveluasumisen puolella työntekijä kirjaa jokaisen asukaskäynnin sisällön sekä ajankohdan. Luhti- ja Riihikodissa jokaisen vuoron päättyessä kirjataan jokaisesta asukkaasta. Kirjaamisessa pyritään yksityiskohtaiseen ja kuvailevaan kirjaamistapaan.

Koillis-Helsingin lähimmäistyö Milja ry
Miljan Palvelutalo

Kirjaamiskäytännöt ja tietosuojaan liittyvät asiat sisältyvät henkilökunnan perehdytykseen ja tulee näin kaikkien tietoon.

Miljan palvelutalon tietosuojavastaavana toimii palveluvastaava Marianne Westerlund

9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Hki 30.6.2021

Allekirjoitus Maija Anttila

Miljan palvelutalon vaaratilanne-, läheltä piti- ja poikkeamailmoituskäytäntö

Vaaratilanneilmoitus (terveydenhuollon laitteet)

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira valvoo ja edistää terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallista käyttöä. Vaaratilanneilmoitukset ja niihin liittyvien tapahtumien selvittäminen yhdessä laitevalmistajien ja laitteiden käyttäjien kanssa ovat osa tätä työtä. **Vaaratilanteista ilmoittaminen on laissa säädetty velvollisuus.** Kaikissa Euroopan talousalueen jäsenmaissa on yhtenäinen, vakiintunut vaaratilanneilmoitus-järjestelmä

Ilmoitettava vaaratilanne on terveydenhuollon laitteeseen tai tarvikkeeseen liittyvä tilanne, joka on johtanut tai olisi voinut johtaa asukkaan, laitteen käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen ja joka johtuu laitteen: ominaisuuksista, suorituskyvyn poikkeamista tai häiriöistä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai käytöstä.

Ammattimaisen käyttäjän on tehtävä vaaratilanneilmoitus Valviralle ja raportoitava tapahtumasta laitevalmistajan edustajalle. Myös valmistajan on tehtävä ilmoitus Valviralle samasta vaaratilanteesta. Laitteen tai tarvikkeen valmistaja vastaa tuotteen turvallisuudesta ja käyttöohjeiden sisällöstä koko tuotteen elinkaaren ajan. Saatuaan tiedon vaaratilanteesta valmistaja selvittää tapahtuman syyt ja ryhtyy tarvittaessa korjaaviin toimenpiteisiin.

Vaaratilanneilmoitusten avulla ei etsitä syyllisiä. Tavoitteena on saada vaaratilanteet ehkäistyä ennalta huolehtimalla laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden selkeydestä.

Terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita ovat esimerkiksi

- neulat, ruiskut ja haavanhoitotuotteet
- ensiapuvälineet ja tarvikkeet
- kuume- ja verenpainemittarit
- sairaalasängyt, pyörätuolit ja rollaattorit
- tutkimus- ja hoitokäytössä olevat järjestelmät ja ohjelmistot

Ilmoitus läheltä piti-tilanteesta, vaarasta ja poikkeamasta (työturvallisuus)

Työn riskien arvioinnilla saadaan kokonaiskuva työpaikan työturvallisuuden ja työterveyden tilasta ja kehittämistarpeista. Vaarojen selvittämisen velvoite perustuu työturvallisuuslakiin ja koskee kaikkia työnantajia toimialasta ja työntekijöiden lukumäärästä riippumatta.

Vahinkojen ehkäisytyössä on tärkeää saada tietoa kaikista läheltä piti-tilanteista, joita työpaikalla sattuu sekä vaaroista ja poikkeamista, joita havaitaan. Järjestelmällinen ilmoitusmenettely on tarpeellinen tällaisen tiedon keräämiselle. Jokainen työntekijä on omalta osaltaan vastuussa työpaikan turvallisuudesta ja on siksi kyseisissä tilanteissa **velvollinen täyttämään** siihen tarkoitetun lomakkeen.

"Miljan palvelutalon vaaratilanne-, läheltä piti- ja poikkeamailmoituslomake"

Läheltä piti-tilanne

Tilanteesta olisi voinut seurata työtapaturma, omaisuusvahinko tai vahinkoa ympäristölle.

Vaara

On tekijä tai olosuhde, joka voi saada aikaan haitallisen tapahtuman.

Poikkeama

On seuraus määräysten tai ohjeiden vastaisesta toiminnasta

Työntekijä täyttää lomakkeen ja antaa sen esimiehelle tai toiminnanjohtajalle. Täytetty lomake käydään läpi ja käsitellään viikkopalaverissa/johtoryhmässä tai tarvittaessa siihen reagoidaan saman tien. Käsitellyt lomakkeet allekirjoitetaan ja arkistoidaan.

MILJAN PALVELUTALON VAARATILANNE-, LÄHELTÄ PITI- JA POIKKEAMAILMOITUSLOMAKE

Päiväys ja ilmoittajan nimi
Tapahtuma/tilanne sekä aika ja paikka
Mitä tapahtui?
Miten vastaava tapahtuma/tilanne voitaisiin jatkossa estää?
Sovitut toimenpiteet (aikataulu, vastuuhenkilö)
Käsitelty (pvm ja hyväksyntä)

Asian käsittely:

Työntekijä täyttää lomakkeen ja antaa sen esimiehelle tai toiminnanjohtajalle

Asia käsitellään seuraavassa viikkopalaverissa/johtoryhmässä tai tarvittaessa saman tien

MILJAN PALVELUTALON HENKILÖKUNNALLA ON ILMOITUSVELVOLLISUUS

Sosiaalihuollon henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvalla on ollut ns. ilmoitusvelvollisuus 1.1.2016 alkaen:

sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitusvelvollisuuden **tavoitteena on, että asiakastyön epäkohdat ja niiden uhat tulisivat tietoon nopeasti ja niihin voitaisiin puuttua riittävän ajoissa**. Tarkoituksena on turvata erityisesti kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevien asiakkaiden hyvän hoidon ja huolenpidon toteutuminen. Ilmoitusvelvollisuus koskee sekä julkisia että yksityisiä toimijoita.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia (esim. henkilön perusoikeuksien rajoittaminen vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa). Myös ilmeisestä epäkohdan uhasta tulee ilmoittaa. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, henkistä, seksuaalista tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Vanhuksen kaltoinkohtelua on myös huono ja epäeettinen kohtelu, hoidon ja avun laiminlyönti sekä ikäihmisen ihmisarvoa alentava kohtelu.

Epäkohdista on voitava ilmoittaa seuraamuksia pelkäämättä

Vuoden alussa voimaan tulleella sosiaalihuoltolain muutoksella pyritään varmistamaan, että sosiaalihuollon henkilöstö kertoo havaitsemistaan tai muuten tietoon saamistaan epäkohdista ja niiden uhista. Työntekijöiden oikeussuoja ei saa vaarantua ilmoituksen vuoksi, eikä ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia. Henkilöstö on aiemmin saattanut jättää ilmoittamatta havaitsemiaan epäkohtia pelätessään oman asemansa puolesta.

Havaitusta epäkohdasta tai sen uhasta voi ilmoittaa salassapitosäännösten sitä estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Jos epäkohtaa tai sen uhkaa ei korjata välittömästi, tulee ilmoituksen tehneen henkilön ilmoittaa asiasta aluehallintovirastolle.

Miljan palvelutalon ilmoitusvelvollisuuden menettelyohjeet

Mikäli työntekijä havaitsee epäkohdan, hänen tulee täyttää "Miljan palvelutalon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomakkeen". Työntekijä voi halutessaan täyttää lomakkeen yhdessä esimiehen tai työsuojeluvaltuutetun kanssa. Täytetty lomake toimitetaan esimiehelle tai hänen poissa ollessa toiminnanjohtajalle. Esimiehellä on tämän jälkeen velvollisuus ryhtyä selvittämään asiaa. Miljan palvelutalossa ei suvaita minkäänlaista kaltoinkohtelua asukkaita kohtaan.

MILJAN PALVELUTALON HENKILÖKUNNAN ILMOITUSVELVOLLISUUSLOMAKE

Sosiaalihuollon henkilöstön sosiaalihuoltolain 1301/2014 § 48 mukainen ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Sosiaalihuoltolain 1301/2014 § 49 nojalla ilmoituksen tekijään ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Tilanne/tapahtuma, havaittu epäkohta tai sen uhka asiakkaan saamassa palvelussa tai kohtelussa:

Paikka ja aika

Ilmoittajan nimi ja allekirjoitus

Olen saanut tämän ilmoituksen tiedoksi

Paikka ja aika

Esimiehen nimi ja allekirjoitus

Esimiehen tekemät sosiaalihuoltolain § 49 mukaiset korjaustoimenpiteet ja suunnitelma tilanteen tai tapahtuman toistumisen estämiseksi/ehkäisemiseksi:

Henkilöstölle annetut ohjeet ja neuvonta:

Paikka ja aika

Esimiehen nimi ja allekirjoitus

Asian käsittely:

1. Lomakkeen täyttää se työntekijä, joka havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan
2. Lomake toimitetaan esimiehelle tai hänen poissa ollessa toiminnanjohtajalle

Ilmoitukseen ja tilanteen korjaamiseen velvoittava lainsäädäntö

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

47 §

Omavalvonta

Sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laadimisesta ja seurannasta voidaan säätää tarkemmin sosiaali- ja terveysministeriön asetuksella.

48 §

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti.

Edellä 1 momentissa tarkoitetun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Kunnan ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 47 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

49 §

Toimenpiteet ilmoituksen johdosta

Edellä 48 §:n 2 momentissa tarkoitetun ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

Aluehallintovirasto tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto voi antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

Sosiaalihuoltolaki: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301#Pidp432675264>