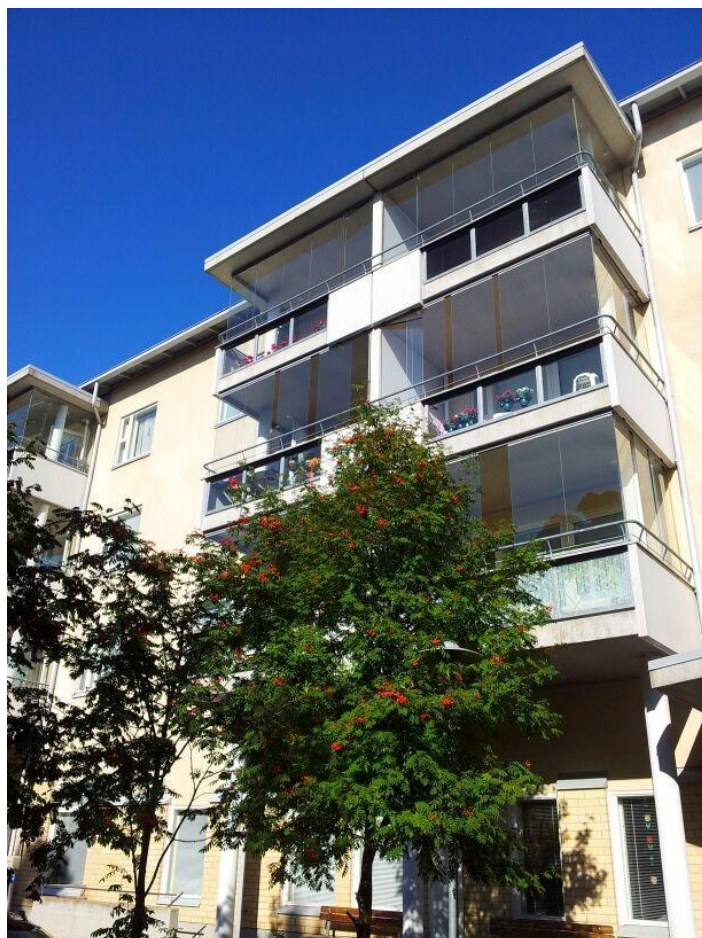


MILJAN PALVELUTALO

Pieni viihtyisä ja turvallinen



OMAVALVONTASUUNNITELMA

MILJAN PALVELUTALON OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällys

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	4
4 LAADUNHALLINTA	5
Miljan palvelutalon toiminnan laatuvaatimukset ja laadunhallinnan menetelmät	5
Miljan palvelutalon riskienhallinnan prosessi	5
Riskien tunnistaminen ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen	6
Korjaavat toimenpiteet ja niiden toimeenpano	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	7
Palvelutarpeen arviointi	7
Hoito- ja palvelussuunnitelman laadinta, päivittäminen ja seuranta	7
Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	8
Asiakkaan asiallinen kohtelu	9
Asiakkaan osallisuus sekä palautteen kerääminen ja käsittely	9
Asiakkaan oikeusturva.....	10
Muistutuksen vastaanottaja ja käsittely	10
Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot	10
Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot	11
6 PALVELUN SISÄLTÖ	11
Hyvinvointia tukeva toiminta	11
Ravitsemus.....	12
Hygieniakäytännöt	13
Terveyden- ja sairaanhoito	13
Lääkehoito	14
Monialainen yhteistyö	15
7 ASIAKASTURVALLISUUS	15
Henkilöstön määrä, rakenne sekä sijaisten käytön periaatteet	15
Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	17
Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	17
Toimitilat	17
Teknologiset ratkaisut	18
Terveydenhuollon laitteet ja asukkaiden apuvälineet.....	18
Varautuminen ja jatkuvuudenhallinta	19
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	19
9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	20

Miljan palvelutalon omavalvontasuunnitelma on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2024) mukaisesti, joka tuli voimaan 15.5.2024. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet.

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Koillis-Helsingin lähimmäistyö Milja ry

Y-tunnus: 1104336-4

Kunta: Helsinki

Palveluyksikkö

Nimi: Miljan palvelutalo

Katuosoite: Vanha Helsingintie 16

Postinumero ja postitoimipaikka: 00700 Helsinki

Palvelumuodot:

- Yhteisöllinen asuminen (26 asuntoa), palveluvastaava Amanda Tykkyläinen
- Ympäri vuorokautinen palveluasuminen (12 asukaspaikkaa), ryhmäkotivastaava Kirsi Pesonen

Vastuhenkilö: Toiminnanjohtaja Opri Pulliainen

Vastuhenkilön yhteystiedot: opri.pulliainen@milja.net; puh. 045-1707478

Toimintalupatiedot

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

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Ympäri vuorokautinen 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 ihmisläheinen ja monipuolinen palvelukokonaisuus ikäihmisille kehittyvän ja joustavan työyhteisön avulla.

Toimintaperiaatteet

Kunnioittaa ihmisiä yksilöinä ja 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 toteutuu päivittäisen työn lisäksi yhteisissä palavereissa sekä pienryhmätyöskentelyn avulla. Kehittämistyötä on tehty vuoden 2023 aikana mm. kehittämispäivien yhteydessä keväällä ja syksyllä. Omavalvontasuunnitelman edellisen version päivitys on tehty ryhmätyöskentelynä vuoden 2023 marraskuun aikana. Uusimman version päivitys Valviran uuden ohjeen mukaiseksi on tehty palvelutalon johtoryhmässä (toiminnanjohtaja, palveluvastaava, ryhmäkotivastaava) ja päivitetty muutamien lainkohtien osalta marraskuussa 2024.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavat:

Opri Pulliainen, toiminnanjohtaja
Kirsi Pesonen, ryhmäkotivastaava
Amanda Tykkyläinen, palveluvastaava

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään kerran vuodessa 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 palvelutalon nettisivuilta www.milja.net.

4 LAADUNHALLINTA

Miljan palvelutalon toiminnan laatuvaatimukset ja laadunhallinnan menetelmät

Miljan palvelutalon ympärivuorokautisen palveluasumisen Luhti- ja Riihikoti toimii Helsingin kaupungin ostopalveluyksikkönä. Helsingin kaupunki on kilpailuttanut ympärivuorokautisen palveluasumisen ostopalvelupaikat vuoden 2020 aikana sopimuskaudelle 2021-2026. Luhti- ja Riihikodin toiminnan laatua säätelee sopimus Helsingin kaupungin kanssa ja Helsingin kaupunki valvoo toiminnan laatua. Omavalvontasuunnitelma ja yksikön toimintatavat ovat samassa linjassa tämän sopimuksen kanssa.

Yhteisöllisen asumisen yksikössä asuu yksityisiä vuokralaisia, joista osa on Helsingin kaupungin palveluseteliasiakkaita. Palveluseteliasiakkaiden palvelusopimuksissa noudatetaan Helsingin kaupungin kotihoidon palvelusetelin puitesopimusta, ja kaupunki myös valvoo toiminnan laatua. Yhteisölliseen asumiseen tuotetaan kotihoitopalvelua sekä tuki-palveluina ruokapalvelua ja siivous- sekä pyykkipalvelua.

Palvelutalon toiminnan laadusta vastaa Koillis-Helsingin lähimmäistyö Milja ry:n johtokunta ja johtokunnan valtuuttamana yhdistyksen toiminnanjohtaja. Toiminnanjohtajalla on soveltuva korkeakoulututkinto ja toimialan tuntemus työkokemuksen kautta. Toiminnanjohtaja yhdessä palveluiden vastuuhenkilöiden (lähiesihenkilöiden) kanssa yhdessä vastaa asiakastyön laadusta, henkilöstöresurssin riittävydestä ja ammatillisten vaatimusten täyttymisestä. Työntekijöiden perehdytyksessä korostetaan palvelulle asetettujen laatuvaatimusten velvoittavuutta, ja jokainen työntekijä on oman työnsä osalta vastuussa toiminnastaan. Palvelun vastuuhenkilö perehdyttää, valvoo ja vastaa työntekijöiden työn laadukkuudesta.

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. Täsmä Työterveys on laatinut työterveydenhuollon toimintasuunnitelman pohjaksi työpaikkaselvityksen 02/2023, jossa on selvitetty työpaikan ja työn terveysvaarat ja -haitat sekä kuormitustekijät ja riskit.

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. Vaarojen arviointisuunnitelma on päivitetty joulukuussa 2023, ja henkilökunta on osallistunut sen päivittämiseen.

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 asuinympäristön turvallisuuden. Miljan asiakasturvallisuuskulttuuri pohjautuu avoimuuteen. Haittatapahtuman sattuessa siitä kerrotaan avoimesti esihenkilölle ja työkavereille, asiakkaalle sekä omaisille ja mahdolliset seuraukset käydään läpi. Haittatapahtuman käsittely on merkityksellinen osa asiakasturvallisuuden hallintaa. Kaikki vaara- ja haittatapahtumat sekä lääkepoikkeamat kirjataan asiakastietojärjestelmään ja käsitellään työryhmässä viikkopalaverissa ja niiden uusiutumisen ehkäisemiseksi sovitaan toimintatavoista.

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 tarkoitettun 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).

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 29§ velvoittaa sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvaa sosiaalihuollon ammattihenkilöä ilmoittamaan 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). Myös omaisilla on mahdollisuus tehdä ilmoitus epäilyistä kaltoinkohtelusta tai poikkeamista ja tästä ilmoitusmenettelystä ohjeistetaan mm. omaisten näkyvillä olevilla ilmoitustauluilla.

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. Lääkepoikkeamat käsitellään viikkopalaverissa ja pyritään löytämään ratkaisuja vastaavien tapausten ehkäisemiseksi muuttamalla toimintatapoja. Muut havaitut epäkohdat ja poikkeamat esitetään esihenkilölle/toiminnanjohtajalle, jonka jälkeen asia käsitellään vaaditulla tavalla: asianosaisten henkilöiden ja asukkaan ollessa kyseessä tämän omaisen kanssa; viikkopalaverissa; yhdessä työsuojeluvaltuutetun tai työterveyshuollon kanssa; johtoryhmässä tai yhdistyksen johtokunnassa. Käsittely kirjataan ja ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Yhteisöllisessä asumisessa (palvelutalon palveluasunnot) asukas itse hoitotiimin kanssa määrittelee palvelutarpeensa ja ostaa tarvitsemansa ja haluamansa palvelut palvelutalolta. Kotihoidon palveluseteliasukkaiden kohdalla Helsingin kaupungin kotihoidon ostopalveluasiakkaiden valvontatiimi määrittelee palvelutarpeen ja myönnettävien palvelusetelituntien määrän.

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen asukkaiden (ryhmäkoti) palvelutarpeen on arvioinut Helsingin kaupungin ikääntyneiden asiakasohjaus ennen heidän sijoitustaan Luhti- ja Riihikotiin.

Asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti hoidon ja palveluiden tarvetta arvioidaan jatkuvasti ja tarvittaessa hoitoa ja palvelua muutetaan niin, että se aina parhaiten vastaa asukkaan tarpeisiin.

Hoito- ja palvelusuunnitelman laadinta, päivittäminen ja seuranta

Palvelutalo: 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 hoitokäyntien määrät ja käyntipäivät. Käyntien määrää ja sisältöä päivitetään jatkuvasti asukkaiden palvelutarpeiden mukaan. Jokainen käynti kirjataan DomaCare toiminnanohjausjärjestelmään. Päivittäisillä henkilökuntapalaverilla sekä viikkopalaverilla varmistetaan, että koko

henkilökunta pysyy ajan tasalla asukkaiden voinnista ja palveluiden tarpeesta. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään kuuden kuukauden välein tai tarvittaessa useammin.

Ryhmäkoti: Kun uusi asukas muuttaa ympärivuorokautiseen palveluasumisyksikköön Luhti- ja Riihikotiin hänen ja hänen omaisensa/läheisensä kanssa järjestetään hoitopalaveri kahden viikon sisällä. Palaveriin osallistuu vastuuhoidtaja sekä tarvittaessa ryhmäkoitivastaava. 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 elämänsähistoriansa ja voimavarat sekä haasteet. Palvelu- ja kuntoutussuunnitelma päivitetään kuuden kuukauden välein tai tarpeen mukaan (esim. silloin, kun asukkaan vointi huononee). Asukkaat tarvitsevat apua ympärivuorokautisesti, joten heidän 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 on aina tarpeenmukaista.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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 yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta suojataan siten, että palveluasumisessa asukkailla ja pariskunnilla on oma vuokra-asunto, jossa he elävät omannäköistään elämää. Asukkaiden elämäntapaa kunnioitetaan ja kaikista hoitotoimista ja käytännöistä sovitetaan heidän kanssaan. Asukkaiden asuntoihin ei mennä sopimatta siitä etukäteen (esim. viikkosiivous) ja/tai soittamatta ovikelloa.

Luhti- ja Riihikodissa asukkailla on omat huoneet. Asukkaat saavat sisustaa huoneet omilla huonekaluillaan ja pariskunta voi asua yhteisessä huoneessa (kahden hengen huone). Myös Luhti- ja Riihikodin asukkaiden itsemääräämisoikeutta ja yksityisyyttä kunnioitetaan ja he saavat elää omannäköistään elämää myös asuessaan ryhmäkodissa. Asukkaille pyritään takaamaan oma päivärhythmi ja he saavat olla rauhassa omassa huoneessaan. Vaikka huoneiden ovet on turvallisuussyistä pidettävä lukitsemattomina, henkilökunta varmistaa, että toiset asukkaat eivät mene kutsumatta asukashuoneisiin.

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- ja palvelusuunnitelmaan/palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan. Mahdolliset rajoittamistoimenpiteet (esimerkiksi lupa nostaa sängynlaita ylös tai käyttää pyörätuolissa haaravyötä) perustuvat aina asukkaan turvallisuuteen, ovat aina lääkärin päätöksiä, ovat määräaikaista ja niistä tehdään kirjaukset myös asiakastietojärjestelmään.

Itsemääräämisoikeuden vahvistamisessa noudatetaan mitä määrätään vanhuspalvelulaissa (980/2012) sekä laissa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023). Miljan palvelutalossa noudatetaan Helsingin kaupungin Sosiaali- ja terveystoimialan pysyväisohjetta (PYSY145, 17.5.2021) ”Asiakkaiden fyysinen rajoittaminen”.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Milja palvelutalo on pieni ja yhteisöllinen palvelutalo, jonka toiminta perustuu turvalliseen ja ihmisläheiseen palveluun. Työhaastatteluvaiheessa ja henkilökunnan perehdytyksessä painotetaan erityisesti sitä, miten asukkaita tulee kohdata ja kohdella. Jokaisen työntekijän tulee muistaa, että toiminta perustuu asukaslähtöisyyteen ja se tarkoittaa käytännössä sitä, että asiakasta kohdellaan kunnioittavasti ja ystävällisesti. Yhdessä henkilöstön ja asukkaiden kanssa pyritään jatkuvasti ylläpitämään Miljan palvelutalon toiminta-ajatusta, jonka mukaan se on ”elävä, lämminhenkinen ja turvallinen talo, jossa eletään yhdessä arkea ja juhlaa”.

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

Kaikki tietoon 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 että heillä on hyvä olla. Asukkaita ja omaisia kannustetaan antamaan toiminnastamme jatkuvasti palautetta. Näin pystymme nopeasti reagoimaan epäkohtiin sekä kehittämään toimintaamme toivotuun ja hyvään suuntaan. Pienen talon ja organisaation etu on se, että mahdollisiin toimenpiteisiin voidaan ryhtyä nopeasti.

Asukkaille järjestetään säännöllisin väliajoin ns. asukaskokouksia, joissa käsitellään ajankohtaisia asioita ja erilaisia teemoja. Kokousten avulla asukkaille tarjotaan mahdollisuus

saada äänensä kuuluviin heitä koskevissa asioissa. Omaisilla on halutessaan mahdollisuus osallistua kyseisiin asukaskokouksiin.

Asukkailta ja omaisilta kerätään vuosittain myös kirjallista palautetta nimettömällä asukas- ja omaiskyselyillä. Palvelutalon jokaisesta kerroksesta löytyy lisäksi lukittu asiakaspalautelaatikko. 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 samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle ja/tai johtavalle

viranhaltijalle. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja ja käsittely

Palveluasumiseen liittyvät asiat: Toiminnanjohtaja Opri Pulliainen
Luhti- ja Riihikotiin liittyvät asiat: Ostopalvelupäällikkö Kristiina Matikainen

Koillis-Helsingin lähimmäistyö Milja ry:n johtokunnan puheenjohtaja: Helena Ylisipola

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.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot

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

Neuvonta puh. 09 310 43355 (ma-to klo 9.00-11.00)
sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi

Koillis-Helsingin lähimmäistyö Milja ry
Miljan Palvelutalo

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

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat:

Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo ja Teija Tanska

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot

Jos valitus yhdistykselle ei tuota toivottua tulosta, asiakas voi ottaa yhteyttä kuluttajaneuvontaan. Kuluttajaneuvonnasta saa maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteissa.

Kuluttajaneuvonnassa voi asioida puhelimitse soittamalla numeroon 09 5110 1200 (ma, ti, ke, pe klo 9-12, to 12-15).

6 PALVELUN SISÄLTÖ

Hyvinvointia tukeva toiminta

Yhteisöllisessä asumisessa (palveluasunnot) pyrimme tuottamaan monipuolista toimintaa erikuntoisille asukkaille. Henkilökunta sekä vapaaehtoistoimijat toteuttavat luku- ja musiikkihetkiä sekä mm. tietovisoja ja erilaista liikuntaa asukkaiden toiveiden mukaan. Lisäksi yhteisissä tiloissa pidetään etäjumppahetkiä ja talon kuntosali on asukkaiden käytössä. Kannustamme ja tuemme asukkaita yhteisöllisyyteen ja sosiaalisuuteen sekä osallisuuteen ja aktiivisuuteen. Tavoitteena on, että asukkaat tutustuvat toisiinsa erilaisten toimintojen yhteydessä ja seurustelevat keskenään.

Asukkaiden yksinäisyyden ehkäisemiseksi ja yhteisöllisyyden lisäämiseksi on luotu myös viikonloppujen ”Treffitupa”. 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 (ryhmäkoti) asukkaille tehdään palvelu- ja kuntoutussuunnitelma, joka pitää asukaskohtaisesti sisällään tavoitteet fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn tukemisen voimavarat huomioon ottaen. Suunnitelmaan asetettuja tavoitteita arvioidaan päivittäin ja suunnitelma päivitetään säännöllisesti, vähintään kuuden kuukauden välein. Asukasta tuetaan omatoimisuuteen ja hänen annetaan tehdä päivittäistoiminnot itse mahdollisimman pitkään. Päivittäistä liikkumista tuetaan

asukkaan fyysinen toimintakyky huomioiden ja ottamalla heitä mukaan kodin arkeen ja askareisiin mahdollisuuksien mukaan. Fysioterapiaa on tarjolla ulkopuolisen toimijan toimesta (Fysios).

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 henkilöstön lisäksi Miljan palvelutalossa käy myös erilaisia vapaaehtoistoimijoita ja seurakunta pitämässä laulu- ja hartaushetkiä. Mahdollisuuksien mukaan pyydetään taide- ja kulttuurialan toimijoita esiintymään talossa ja osallistutaan erilaisiin hankkeisiin. Yhteistyötä erilaisten toimijoiden ja mm. oppilaitosten kanssa kehitetään jatkuvasti.

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 100 % kotimaista. Tarjolla on päivittäin ruoan lisäksi itseleivottua kotileipää, jota on myös myynnissä kuten muitakin suolaisia ja makeita leivonnaisia. Ruokailutapahtuman järjestämisen lähtökohtana ovat 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 ”kioskinurkkaus”, josta myydään erilaisia päivittäistuotteita. Myytävät tuotteet perustuvat asukkaiden tarpeisiin ja toiveisiin. Kioskinurkkaus mahdollistaa sen, että kaiken kuntoisilla asukkailla edelleen on mahdollisuus suorittaa ostoksia itsenäisesti.

Palveluasumisen hoitajilla ja keittiön henkilökunnalla 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 Riihikodin asukkaiden ruoka tulee Viljasalin keittiöltä. Asukkaille tarjotaan aamupala, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala. Ruoassa otetaan huomioon

asukkaiden erityisruokavaliot, ravinnon koostumus, asukkaiden toiveet ja mieltymykset sekä uskonnolliseen vakaumukseen perustuva ruokavalio. Arkisin ryhmäkodin hoitajat haakevat ruoat valmiina keittiöltä ja iltaisin ja viikonloppuisin hoitajat lämmittävät valmiiksi laitettut ruoat. Kaksi kertaa viikossa keittiöltä haetaan ”ruokakuorma”, joka pitää sisällään mm. maidot, hedelmät ja leikkeleet. Ryhmäkodissa on nimetty keittiövastaava, joka säännöllisesti tai tarpeen mukaan käy palaverissa keittiön henkilökunnan kanssa asukkaiden tarpeista. Sujuva ja välitön yhteistyö keittiön henkilökunnan kanssa mahdollistaa asukkaiden vaihtuviin tarpeisiin vastaamisen.

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 Daxxon ja keittiön henkilökunta huolehtii keittiön puhtaudesta. Palveluasumisen asukkaat voivat ostaa siivous- ja pyykkihuoltopalveluja palvelutalolta ja sisällyttää kyseiset palvelut hoito- ja palvelusuunnitelmaansa. Palvelutalon henkilökuntaan kuuluva kodinhuoltaja vastaa palveluasuntojen siivouksesta ja pyykkihuollosta. Pyykki pestään palvelutalon omassa pyykkituvassa. Aukkaiden omasta hygieniasta huolehditaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Yleisissä tiloissa ja ruokalassa ohjeistetaan ja opastetaan asukkaita hyvään hygieniakäytäntöön yleisesti sekä erityisesti liittyen koronavirus- ja muiden epidemioiden torjuntaan. Käsihuuhdetta ja kasvomaskoja on esillä palvelutalon yleisissä tiloissa ja sisäänkäyntien yhteydessä.

Luhti- ja Riihikodissa asukkaiden huoneiden viikoittaisesta siivouksesta huolehtii palvelutalon kodinhuoltaja. Yleisten tilojen siivouksesta ovat vastuussa hoitajat (lattioiden päivittäinen siivous kuuluu yöhoitajan toimenkuvaan) ja hoiva-avustajat. Koko henkilökunta vastaa asukkaiden pyykkihuollosta, päävastuun ollessa hoiva-avustajilla. Ylläpitosiivousta (roskien vienti, petaus ym.) tehdään päivittäin hoitajien toimesta. Aukkaiden hygieniasta huolehditaan palvelu- ja kuntoutussuunnitelman sekä tarpeen mukaan.

Kaikilla Miljan palvelutalon työntekijöillä on suoritettuna hygieniapassi ja lisäksi työntekijöitä perehdytetään talon oman hygieniaoheen ja siivousohjelman mukaisesti. Ryhmäkodin työntekijöistä on valittu hygieniavastaava, jonka ammattitaitoa pidetään yllä säännöllisillä koulutuksilla. Yleisesti palvelutalossa noudatetaan Helsingin kaupungin Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan ohjeistuksia ja tarvittaessa konsultoidaan kaupungin hygieniahoitajaa.

Terveyden- ja sairaanhoito

Miljan palvelutalon yhteisöllisen asumisen (palveluasuntojen) asukkaiden terveyden ja sairaanhoito on verkostoyhteistyötä useiden eri tahojen kanssa. Asukkaat ovat

pääsääntöisesti Helsingin kaupungin terveysaseman asiakkaita. Palveluseteliasiakkaista osa on kotihoidon lääkärin asiakkaita. Palvelutalon henkilökunta toimii tiiviissä yhteistyössä kotihoidon lääkärin, terveysaseman ja mm. apteekin kanssa. Yhteistyö on tärkeää myös omaisten kanssa asukkaiden terveysasioiden hoitamisessa.

Talon hoitajilla on sosiaali- ja terveysalan koulutus, ja he pystyvät näin huolehtimaan asukkaiden perushoidosta, sairaanhoidosta, lääkehoidosta ja mm. haavahoidoista. Asukkaiden kunto vaihtelee ajoittain hyvinkin paljon. Toiset asukkaat selviytyvät pienen avun turvin ja toisten luona käydään useita kertoja päivässä. Tarpeen tullen henkilökunta varautuu hoitamaan asukkaat heidän kuolemaansa saakka. Näissä tapauksissa tehdään useimmiten yhteistyötä kotisairaalan kanssa.

Myös kaikilla Luhti- ja Riihikodin (ryhmäkoti) hoitajilla on sosiaali- ja terveysalan koulutus, joten pitkäaikaissairauksien seuranta ja hoito on jatkuvaa ja osa päivittäistä työtä. Helsingin kaupungin kanssa solmitun ostopalvelusopimuksen mukaan lääkäri käy ryhmäkodissa kahden viikon välein ja on muutoin tavoitettavissa puhelimitse. Lääkäripalvelut ryhmäkodille tuottaa Mehiläinen. Ryhmäkodin sairaanhoitaja valmistelee lääkärille konsultoitavat asiat ja toimii käynneillä hänen kanssaan. Akuuttitilanteita 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 ensiapukoulutusta säännöllisin väliajoin ja palvelutalon ensiapusuunnitelma löytyy toimistojen ilmoitustauluilta. Palvelutalon aulassa on defibrillaattori. Saattohoitotilanteita ja kuolemantapauksia varten on laadittu 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 vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Ympäri vuorokautisen palveluasumisen nimetty lääkäri hyväksyy suunnitelman. Viimeisin lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 21.3.2024

Toiminnanjohtajalla on vastuu työnjaosta ja lääkäri vastaa lääkehoidon kokonaisuudesta. Esihenkilöt vastaavat siitä, että yksikössä on ajantasainen lääkehoitosuunnitelma, jonka käyttöön jokainen työntekijä on perehdytetty. Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa sairaanhoitaja vastaa asukkaiden lääkehoidon kokonaisuudesta ja sen toteutumisesta.

Kukin lääkehoitoon osallistuva työntekijä vastaa siitä, että toimii lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Vain talokohtaiset lääkeluvat saaneet hoitajat voivat osallistua lääkehoitoon, lääkeluvat ovat voimassa viisi vuotta. Lääkäri allekirjoittaa lääkeluvan, kun siihen liittyvät näytöt on suoritettu. Vakitukselta henkilöstöltä vaaditaan Love (lääkehoidon osaaminen verkossa) -laskujen ja teorian suorittamista. Sijaiset voivat saada rajoitetut lääkeluvat (valmiiksi jaettujen lääkkeiden antaminen asukkaalle) mikäli heillä on

lääkehoidon peruskoulutusta (esim. lääkehoidon jakso lähihoitajakoulutuksessa suoritettuna) ja talokohtaiset näytöt annettu.

Monialainen yhteistyö

Hyvän hoidon takaamiseksi Miljan palvelutalon henkilökunta tekee tiiviisti yhteistyötä 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 työntekijöiden periaatteet ja toiminnot, joiden avulla varmistetaan asiakkaiden turvallisuus ja suojataan 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 holhoustoimilain 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 vuosittain ja tarpeen mukaan. Henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti turvallisuus- sekä palo- ja pelastuskoulutusta. Tarvittaessa alan viranomaisia pyydetään avuksi kouluttamaan ja opastamaan henkilökuntaa. Yhteistyötä tehdään erityisesti Helsingin kaupungin pelastuslaitoksen kanssa. Jokainen työntekijä osallistuu talon omaan turvallisuuskävellyyn vuosittain.

Miljan palvelutalolla on käytössä Securitaksen vartiointi- ja hälytyspalvelu. Vartija käy yöllä kaksi kertaa talolla (yöhoitaja on talossa yksin), sekä on tarvittaessa kutsuttavissa myös turvapainikkeella. Lisäksi Miljan palvelutalossa on tallentava videovalvonta, joka kuvaa ulko-ovia ja jota voi seurata hoitajien tietokoneelta.

Henkilöstön määrä, rakenne sekä sijaisten käytön periaatteet

Miljan palvelutalon vakituinen hoitohenkilökunta koostuu sosiaali- ja/tai terveysalan ammattilaisista. Työntekijöillä on pääsääntöisesti toistaiseksi voimassa oleva työsopimus.

Miljan palvelutalon yhteisöllisen asumisen puolella (palveluasunnot) henkilökuntamitoitus perustuu asukkaiden palvelutarpeeseen. Yksikössä työskentelee tällä hetkellä palvelustaava ja kaksi lähihoitajaa sekä muutamia tuntityöntekijöitä. Tuntityöntekijät työskentelevät pääsääntöisesti viikonloppuisin. Lisäksi yksikössä työskentelee arkisin kodinhuoltaja/siivoaja, joka siivoaa asukkaiden asuinhuoneistot sekä huolehtii pyykkihuollosta. Palveluasumisessa työskentelee arkisin kahdesta kolmeen hoitajaa aamuvuorossa ja yksi iltavuorossa. Viikonloppuisin ja pyhinä työskennellään yksin sekä aamu- että iltavuorossa. Henkilökuntaa on paikalla joka päivä klo 8:00-20:30. Yksikössä ei ole yöhoitoa. Yöaikaan asukkaiden turvarannekehälytyksiin vastaa ryhmäkodin yöhoitaja. Palvelustaava toimii yksikön lähiesihenkilönä ja vastaa yksikön toiminnasta.

Luhti- ja Riihikoti toimii Helsingin kaupungin ostopalveluyksikkönä. Helsingin kaupunki on kilpailuttanut ympärivuorokautisen palveluasumisen ostopalvelupaikat vuoden 2020 aikana sopimuskaudelle 2021-2026. Sopimuksen mukaan Luhti- ja Riihikodissa työskentelee sosiaali- ja terveydenhuollon tutkinnon suorittaneita ammattilaisia siten, että lakisääteinen henkilöstömitoitus toteutuu. Sopimuksen mukaan 15 % henkilökunnan määrästä voi olla hoiva-avustajia. Vakituiseen henkilökuntaan kuuluu sairaanhoitaja, joka toimii ryhmäkotivastaavana, kahdeksan lähihoitajaa sekä lähihoitaja-oppisopimusopiskelija. Lisäksi kaksi henkilöä työskentelee osa-aikaisesti tukipalvelutehtävissä (siivous, pyykkihuolto, ruokahuolto). Arkisin aamuvuorossa työskentelee kolme, iltavuorossa kaksi ja yöllä yksi hoitaja. Lisäksi yksi hoitaja tekee välivuoron klo 11-19. Viikonloppuna henkilöstövahvuus on hieman niukempi. Viikonloppuisin yksi hoitaja tekee pitkän työvuoron, jolloin hän on vahvuudessa sekä aamu- että iltavuorossa. Ryhmäkotivastaava toimii yksikön lähiesihenkilönä ja vastaa yksikön toiminnasta.

Luhti- ja Riihikodin asukaskohtainen ostopalvelusopimuksen mukainen sekä lakisääteinen vähimmäishenkilöstömitoitus on 0,65 hoitajaa/asukas. Henkilöstömitoituksen toteutumista seurataan työvuorolistoja laadittaessa sekä takautuvasti laskemalla toteutuneet työvuorot. Edellisen tarkastuskäynnin yhteydessä tammikuussa 2023 laskettu toteutunut mitoitus on ollut 0,73. Lisätietoja henkilöstömitoituksen toteutumisesta voi kysyä toiminnanjohtajalta.

Miljan palvelutalon mahdollisiin sijaistarpeisiin käytetään omia tuttuja työntekijöitä. Kyseiset sijaiset ovat useimmiten talolle tuttuja vanhoja työntekijöitä tai opiskelijoita, jotka tuntevat talon toiminnan hyvin. Uudet sijaiset haastatellaan ja sen jälkeen he tekevät muutaman perehdytysvuoron, jonka jälkeen he voivat aloittaa työt talossa. Kaikki työntekijät ovat alan ammattilaisia tai opiskelijoita. Toistaiseksi Miljan palvelutalo ei ole käyttänyt henkilöstövuokrausyritysten palveluita rekrytoinnissa.

Toiminnanjohtaja vastaa viime kädessä siitä, miten toimitaan tilanteessa, jossa johonkin työvuoroon ei yrityksistä huolimatta saada järjestettyä kelpoisuusehdot täyttävää henkilöstöä. Tällöin voidaan esimerkiksi turvautua oman henkilöstön joustamiseen ja ylitöiden tekemiseen.

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 (JulkiSuosikki). Uusia työntekijöitä pyydetään toimittamaan rikosrekisteriote (valvontalain 28 §:n perusteella iäkkäiden henkilöiden kanssa työskenteleviltä vaaditaan rikostaustan selvitys). Työnantaja kustantaa rikosrekisteriotteen hankinnan kustannukset työntekijälle kuittia vastaan.

Rekrytointitilanteeseen osallistuu pääsääntöisesti toiminnanjohtaja ja yksikön esihenkilö. Rekrytointia varten on luotu oma haastattelulomake, joka käydään läpi työnhakijan kanssa. Jokaisella uudella työntekijällä on kuuden kuukauden koeaika, jonka aikana puolin ja toisin tunnustellaan, soveltuuko työntekijä kyseiseen työtehtävään ja työpaikkaan.

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 henkilökohtaiset koulutukset ja lisäksi työntekijöillä on vuoden aikana mahdollisuus päästä toivoimiinsa koulutuksiin.

Opiskelijoita otetaan harjoittelujaksoille mahdollisuuksien mukaan, pääsääntöisesti vähintään yksi opiskelija lukukaudessa sekä ryhmäkotiin että palveluasumisen puolelle. Opiskelijoille varmistetaan mahdollisuus oppia ja saavuttaa harjoittelujakson tavoitteet. Jokaiselle opiskelijalle nimetään harjoittelusta vastaava ohjaaja. Opiskelijat ovat aina ylimääräisinä työvuoroissa eivätkä täten koskaan korvaa työntekijää. Harjoittelujakson jälkeen opiskelija voidaan ottaa tarvittaessa töihin kutsuttavaksi sijaiseksi, mikäli katsotaan, että hänen osaamisensa riittää esimerkiksi hoiva-avustajan tehtävään. Opiskelija ei kuitenkaan koskaan työskentele ilman lääkeluvallisen työntekijän ohjausta/valvontaa.

Toimitilat

Miljan palvelutalon tilat muodostuvat kolmessa kerroksessa olevista vuokra-asunnoista (palveluasuminen), katutasossa sijaitsevasta ympärivuorokautisen palveluasumisen yksiköstä Luhti- ja Riihikodista, Toukotuvasta, ruokasalista eli Viljasalista ja keittiöstä. Aula-tiloissa on asukkaiden yhteistila ja sisäänkäynnit henkilökunnan toimistoihin. Alimmassa

kerroksessa ovat lisäksi kuntosali, sauna- ja pesutilat, hoituhuone, 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 20 m² 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.

Miljan palvelutalon tilat on tarkastettu toimintaa aloitettaessa, ja lisäksi kaupungin valvontakäyntien yhteydessä. Pelastusviranomaisen on suorittanut paloturvallisuuteen liittyvät tarkastukset, terveydensuojelun viranomaistarkastukset ovat kohdistuneet mm. keittiötiloihin sekä kuntosaliin. Viimeisimmät tarkastukset on tehty seuraavasti: palotarkastus 18.02.2020; poistumisturvallisuusselvitys 14.02.2023; elintarviketilojen tarkastus 21.02.2024; terveydensuojelun valvontasuunnitelman mukainen tarkastus 02.05.2022.

Kiinteistön huollosta ja kunnossapidosta sekä pitkäaikaisesta ylläpidosta vastaa kiinteistön omistaja Miljakiinteistöt Oy. Kiinteistöyhtiö teettää kuntokartoituksen kiinteistössä vuoden 2024 aikana. Kuntokartoituksen jälkeen päivitetään kiinteistön kunnostus- ja remontointisuunnitelma.

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 (720/2021) sekä laissa lääkinnällisistä

laitteista (719/2021). Edellä mainittuihin lakeihin liittyvät 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. Sairaalasänkyjen huollosta vastaa Lojer Oy, joka tekee huoltosopimuksemme mukaisesti kaikille sängyille vuosihuollon sekä osien vaihdot ja korjaukset.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa yksikön esihenkilö.

Varautuminen ja jatkuvuudenhallinta

Miljan palvelutalossa on varauduttu poikkeus- ja häiriötilanteisiin laatimalla erillinen valmiussuunnitelma. Valmiussuunnitelmassa kuvataan, kuinka Miljan palvelutalossa toimitaan mahdollisissa häiriötilanteissa, kuten esimerkiksi sähköntoimituksen vikatilanteissa tai ulkopuolisen uhkan tilanteissa. Valmiussuunnitelman jatkuvasta ajantasaisuudesta ja päivittämisestä vastaa työsuojelupäällikkö.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Miljan palvelutalossa käytetään DomaCare toiminnanohjausjärjestelmää, joka vastaa EU:n 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. DomaCare on Valviran tietojärjestelmärekisterissä, ja rekisterin tila tarkistetaan vuosittain tietoturvasuunnitelman päivittämisen yhteydessä. Kaikki tietojen käsittely ja tallentaminen tapahtuu aina Suomen lakeja noudattaen sekä Suomen rajojen sisäpuolella. Oikeustasojen avulla asiakastiedot ovat helposti rajattavissa niin, että kukin käyttäjä näkee vain hänelle oleelliset tiedot, yksiköt, lomakkeet ja asiakkaat.

Yhteisöllisen asumisen (palveluasunnot) työntekijät kirjaavat jokaisen asukaskäynnin sisällön sekä ajankohdan. Luhti- ja Riihikodissa (ryhmäkoti) jokaisen vuoron päättyessä kirjataan jokaisesta asukkaasta. Kirjaamisessa pyritään yksityiskohtaiseen ja kuvailevaan kirjaamistapaan. Kirjaamiskäytännöt ja tietosuojaan liittyvät asiat sisältyvät henkilökunnan perehdytykseen ja tulevat näin kaikkien tietoon.

Miljan palvelutalon asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa toiminnanjohtaja Opri Pulliainen. Tietosuojavastaavana toimii palveluvastaava Amanda

Koillis-Helsingin lähimmäistyö Milja ry
Miljan Palvelutalo

Tykkyläinen. Miljan palvelutalon tietoturvasuunnitelma on laadittu 22.8.2022 ja se päivitetään vuosittain, viimeisin päivitys on tehty 29.12.2023.

9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja, toiminnanjohtaja.

Paikka ja päiväys Helsingissä 12.11.2024

Allekirjoitus _____

Opri Pulliainen, toiminnanjohtaja