

Oma- ja ulkovalvontasuunnitelma



Mikael-kylät

Sisällys

Omavalvontasuunnitelma.....	1
Lukijalle.....	3
1. Palveluntuottajaa, yksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	4
1.1 Palveluntuottajan perustiedot	4
1.2 Palveluyksikön perustiedot	4
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	4
1.4 Päiväys	5
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen, julkaisu ja vastuunjako	6
2.1 Omavalvonnan laatiminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	6
2.2 Omavalvonnan vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä:	6
2.3 Omavalvonnan toimeenpanosuunnitelma	7
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat.....	8
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen	8
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	10
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	15
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	28
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	33
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen.....	37
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	37
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	38
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä.....	39
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	40
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi	42
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	42
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	42
6. Palvelun sisällön omavalvonta	43
6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	43
6.2 Asiakkaan osallisuuden ja sosiaalisten suhteiden ylläpitäminen ja tukeminen	43
6.3 Ravitsemus	44
6.4 Asiakkaan rahavarojen käytön ja säilytyksen periaatteet.....	45

Lukijalle

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta astui voimaan 1.1.2024. Sen mukaan palveluntuottajan on valvottava oman ja alihankkijansa toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta.

Kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien sekä niiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien, jotka antavat palveluja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä, pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma.

Palveluntuottajan on laadittava jokaiselle palveluyksikölleen omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelut, jotka tuotetaan palveluyksikössä tai sen lukuun. Omavalvontasuunnitelman avulla varmistetaan toiminnan laatua, asianmukaisuutta ja turvallisuutta sekä seurataan asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä.

Keskeiset lähteet:

- ✓ Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023
- ✓ Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain soveltaminen: Sote-valvontalain+soveltamisohje.pdf (stm.fi)
- ✓ Sosiaali- ja terveystieteen lupa- ja valvontavirasto (Valvira): Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta: file:///C:/Users/ov060731/Downloads/01_Valvira_maarays_1_2024%20(1).pdf
- ✓ Sosiaali- ja terveysministeriön asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026 (STM:n julkaisuja 2022:2).

1. Palveluntuottajaa, yksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Palveluntuottajan nimi: Mikael-kylät Oy
- Y-tunnus: 3351570–5
- Yhteystiedot: Hollolankatu 1, 15110 Lahti
- SOTERI rekisteröintinumero: OID 1.2.246.10.33515705.10.0

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Palveluyksikön nimi: Mikael-kylä
- Yhteystiedot: Hollolankatu 1 15110 Lahti
- Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön tai palvelualuejen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot: Maria Eveliina Aaltonen, eveliina.aaltonen@mikaelkylat.fi, 0447722847

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Mikael-kylät Oy tuottaa kehitysvammaisten ympärivuorokautista asumispalvelua, yhteisöllistä asumispalvelua, tuettua asumista sekä kehitysvammaisten työ- ja päivätoimintaa. Mikael-kylä yksikössä tuotetaan palveluita neljässä eri palvelupisteessä. Alla on kuvattu palvelupisteitä ja niiden palveluita tarkemmin.

- **Palveluja tuottava palvelupiste: Kunnas**
Opinkatu 2, 15340 Lahti
Tuotettavat palvelut:
Kehitysvammaisten ympärivuorokautinen palveluasuminen:
Asiakaspaikkamäärä: 19
Kehitysvammaisten yhteisöllinen asuminen
Asiakaspaikkamäärä: 1
Kehitysvammaisten tuettu asuminen
Asiakaspaikkamäärä: 10
Työ- ja päivätoiminta kehitysvammaisille
Asiakaspaikkamäärä: 20

- **Palveluja tuottava palvelupiste: Kivistönmäki**
Lepolankatu 14, 15110 Lahti
Tuotettavat palvelut:
Kehitysvammaisten yhteisöllinen asuminen
Asiakaspaikkamäärä: 7
- **Palveluja tuottava palvelupiste: Hollolankatu**
Hollolankatu 1, 15110 Lahti
Tuotettavat palvelut:
Työ- ja päivätoiminta kehitysvammaisille ja vammaisille
Asiakaspaikkamäärä: 13
Kuntouttava työtoiminta
Asiakaspaikkamäärä: 4
- **Palveluja tuottava palvelupiste: Mea-Manna kahvila**
Kirkkokatu 31, 15140 Lahti
Tuotettavat palvelut:
Työ- ja päivätoiminta kehitysvammaisille ja vammaisille
Asiakaspaikkamäärä: 3

Toiminta-ajatus: Mikael-kylät oy on perustettu vuonna 2023 ajatuksella tuottaa parasta asumispalvelua sekä työ- ja päivätoimintaa kehitysvammaisille aikuisille Lahden alueella. Mikael-kylät oy on yhteiskunnallinen yritys, jonka tavoitteena on syventyä Itsemääräämisoikeuden ymmärtämiseen ja luoda sen myötä ajanmukaisia palveluja kehitysvammaisille henkilöille. Mikael-kylät kantaa vahvaa arvopohjaa kaikessa toiminnassaan. Kestävä kehitys, ymmärtävä kohtaaminen ja osallisuus ovat kolme periaatetta, joiden varaan toiminta rakentuu. Mikael-kylien tavoitteena on kasvaa palveluntuottajana ja muokata yhteiskuntaa suvaitsevamaksi ja ihmisläheisemmäksi paikaksi kaikille ihmisille.

Mikael-kylä tuottaa palveluita Päijät-Hämeen hyvinvointialueella. Mikael-kylät on palveluntuottajana myös Helsingin, Kymenlaakson, Vantaa-Keravan, Etelä-Karjalan, Varsinais-Suomen ja Pirkanmaan hyvinvointialueella. Mikael-kylät tarjoaa palveluita suorahankintana, ostopalveluna sekä palvelusetelillä. Mikäli asiakas ostaa palveluita palvelusetelillä, hänen kanssaan tehdään palvelusopimus.

1.4 Päiväys

Omavalvontasuunnitelman päiväys 30.8.2025

Allekirjoitus: _____
Eveliina Aaltonen
Palveluvastaava Mikael-kylät Oy

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen, julkaisu ja vastuunjako

2.1 Omavalvonnan laatiminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Mikael-kylät Oy:n omavalvontasuunnitelma on päivitetty alku vuoden 2025 aikana. Omavalvontasuunnitelma päivitetään jatkossa vuosittain huhtikuun loppuun mennessä. Omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa Mikael-kylän johtoryhmä ja hyväksymisestä palveluvastaava Eveliina Aaltonen, eveliina.aaltonen@mikaelkylat.fi, 0447722848

2.2 Omavalvonnan vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä:

Mikael-kylän Kunnaksen ja Kivistönmäen palvelupisteiden esihenkilönä toimii esihenkilö Anssi Inkeroinen. Hollolankadun ja Meamanna-kahvilan esihenkilönä toimii palveluvastaava Eveliina Aaltonen. Palveluasiantuntija Minna Inkeroinen vastaa mm. sopimusten valmistelusta ja laskutuksesta. Toimitusjohtaja Mika Aaltonen toimii palveluvastaavan, esihenkilön, sekä palveluasiantuntijan esihenkilönä.

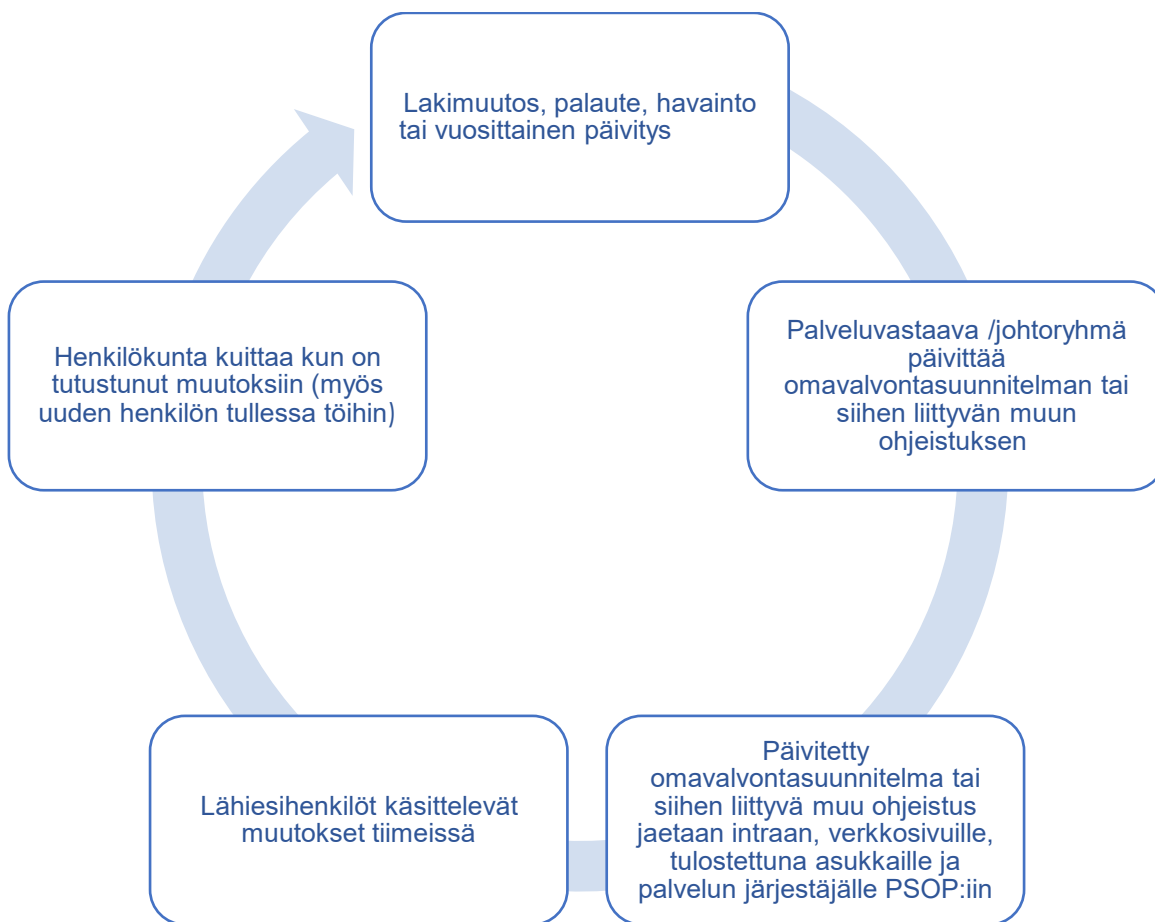
Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään neljästi vuodessa sekä tarvittaessa useammin. Palveluvastaava vastaa päivittämisprosessista ja päivitetyn version liittamisestä hyvinvointialueiden järjestelmiin. Toimitusjohtaja vastaa version päivittämisestä eri alustoille ja kansioihin. Aikaisemmat versiot säilytetään Mikael-kylän sisäisessä kansiossa. Henkilökuntaa informoidaan aina muutoksien jälkeen Mikael-kylän intrassa, tiimien kokouksissa ja koulutustilaisuuksissa. Omavalvonnan toimeenpano-ohjeet löytyvät Mikael-kylän intrasta.

Vastuuhenkilöiden käytännön johtaminen: Mikael-kylän palveluiden vastuuhenkilö vastaa palvelujen lainmukaisesta toteutumisesta ja kehittämisestä. Hän tapaa palvelupisteiden esihenkilöitä viikoittaisissa tapaamisissa, joissa esihenkilöt raportoivat hänelle palveluiden toteutumisesta. Palveluvastaavalla on myös säännöllinen kosketus asiakkaisiin ja henkilöstöön.

Henkilöstön omavalvontaan perehtyminen ja sitoutuminen varmistetaan vuosikelloon sidotuilla koulutus- ja kehittämistapahtumilla. Henkilöstön yhteistä koulutusta on kerran kuukaudessa ja tiimikohtaista koulutusta ja kehittämistä viikoittain. Tämän lisäksi jokaiselta työntekijältä odotetaan perehtyminen aina päivitettyyn omavalvontasuunnitelmaan lukukuittauksella. Esihenkilöt vastaavat asioiden jalkauttamisesta omille tiimeilleen. He myös pitävät teemoja yllä säännöllisillä palaverilla ja koulutuksilla henkilöstölle ja asiakkaille. Omaisia informoidaan päivityksistä säännöllisissä kirjeissä ja tapaamisissa.

Toimitusjohtaja vastaa sähköisen **omavalvontasuunnitelman julkaisemisesta** asiakkaille, heidän läheisilleen, palveluja tuottavalle henkilöstölle, hyvinvointialueille ja muille yhteistyötahoille. Omavalvontasuunnitelma julkaistaan Mikael-kylän nettisivuilla, sekä sisäisessä intrassa viipymättä päivittämisen jälkeen. Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä myös tulosteena jokaisessa palvelupisteessä.

2.3 Omavalvonnan toimeenpanosuunnitelma



3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Asiakkaan pääsy palveluihin ja hoitoon: Kunnaksen yksikössä on henkilökuntaa paikalla ympäri vuorokauden, joten asiakas voi lähteä ja saapua mihin tahansa vuorokauden aikaan.

Kivistönmäen yksikössä henkilökuntaa on paikalla aamusta iltaan. Kaikilla asiakkailla on omat avaimet ja pääsy omiin asuntoihinsa ympäri vuorokauden, joten asiakas voi palata kotiinsa koska tahansa.

Tuentarpeen muuttuminen: Mikäli asiakkaan tuentarve muuttuu merkittävästi, asiasta käydään neuvottelu palvelun järjestäjän kanssa. Yhdessä mietitään tarvittavat toimet asiakkaan hoidon ja tarpeiden turvaamiseksi. Mikäli tuentarve ylittää Mikael-kylän resurssit niin, ettei asiakkaan hoito yksikössä onnistu, mietitään jatko palvelunjärjestäjän kanssa.

Alihankkijat: Mikael-kylän lääkkeiden jakoon liittyvä annosjakelupalvelu ostetaan Lahden ykkösapteekista.

Annosjakelulääkkeet tarkastetaan välittömästi niiden saavuttua yksikön lääkevastaavan puolesta. Mikäli jakelussa olisi tapahtunut virhe, siitä tiedotetaan apteekkia välittömästi ja asiasta aloitetaan tutkinta. Apteekkiin pidetään yhteyttä säännöllisesti ja siellä käydään vähintään 2 viikon välein. Mikäli apteekin toiminnasta herää huolta, voidaan tehdä ilmoitus Fimeaan joka valvoo Suomessa apteekkien toimintaa.

Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 1.

Tunnistettu riski	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Henkilökunnan saatavuus epidemia tilanteissa	Iso osa henkilökunnasta sairastuu yhtäaikaan.	Sijaisringin ylläpitäminen ja maksettavat hälykorvaukset Esihenkilöt ovat päteviä ja sijaistavat aina tarvittaessa ohjaajien poissaoloja sekä asumisessa, että työpajoilla Mikael-kylän asukkaiden omaiset ovat aktiivisesti mukana Mikael-kylän arjessa
Työntekijän pitkä sairausloma	Työntekijä on pitkään pois työstään esim. useita kuukausia, jolloin omaohjaajan tehtävät tai työpajan pito voi vaarantua	Mikael-kylässä on vahva sijaisrinki ja tarvittaessa pidemmissä sairauslomissa esihenkilöt sijaistavat akuutin vaiheen, kunnes pidempiaikainen sijainen löytyy. Mikael-kylät pitää myös vanhoja verkostoja yllä ja tarvittaessa etsii sijasta sieltä (esim. eläköityneet, entiset harjoittelijat ym.) Loma-aikoina ja pitkissä poissaoloissa esihenkilö sijaistaa työntekijää omaohjaaja vastuissa, jottei asiakkaan asiat jää hoitamatta
Bussilakko	Asukkaat eivät pääse kaupunkiin työtoimintaan tai harrastuksiin	Asukkaat viedään Mikael-kylän pakettiautolla henkilökunnan toimesta kaupunkiin töihin ja harrastuksiin
Asiakkaan akuutti lääkärin tarve tai työpäivän keskeytyminen	Asukkaan pitää päästä esim. kesken työpäivän akuuttiin tai asiakas pitää hakea kotiin kesken päivän työtoiminnasta	Yhteistyö muiden Mikael-kylän palvelupisteiden kanssa. Esim. soitetaan asumisyksikköön -> asuminen järjestää hakijan hälyyttämällä esihenkilön tai iltavuorolaisen aiemmin töihin, päästäkseen itse hakemaan asiakkaan kotiin
Tietoturvahyökkäys	Voi estää asikaskirjaamisen, aiheuttaa tietovuodon, yhteydenpidon estymisen viranomaisiin.	Mikael-kylässä on oma sisäinen suojattu verkko, jota valvoo Devnet Oy. Henkilökunnalle on järjestetty koulutusta ja annettu toimintaohjeistukset, joiden mukaan toimitaan tietoturvahyökkäyksen sattuessa.

Taulukko 1: Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Yhteistyö hyvinvointialueiden ja terveydenhuollon kanssa:

Mikael-kylä tekee aktiivista yhteistyötä hyvinvointialueiden palveluohjaajien kanssa. Kun asiakkaan elämässä tai palveluntarpeessa tapahtuu jokin olennainen muutos, siitä tiedotetaan asiakkaan omatyöntekijää (hyvinvointialueella asiakkaan aisoista vastaava sosiaaliohjaaja) ja mietitään yhdessä mahdollisia jatkotoimia. Mikael-kylässä konsultoidaan hyvinvointialueita matalalla kynnyksellä palveluiden tuottamiseen liittyvissä kysymyksissä. Hyvinvointialueet valvovat omilla prosesseillaan Mikael-kylän palvelujen toimivuutta ja lainmukaisuutta.

Jokaisella asiakkaalla on palvelunjärjestäjän kanssa tehty palvelutarpeen arviointi ja palvelusuunnitelma, jonka tekemisessä on aina mukana asiakas itse, sekä hänen niin halutessaan myös hänen omaisensa/ muu läheinen henkilö. Palvelusuunnitelman arvioinnin pohjalta Mikael-kylässä rakennetaan yhdessä asiakkaan (ja hänen läheistensä) kanssa toteuttamissuunnitelma, johon päivittäinen kirjaaminen pohjaa. Mikael-kylät tekee yhteistyötä Päijät-Hämeen, Helsingin, Vantaa-Keravan, Kymenlaakson, Etelä-Karjalan, Pirkanmaan ja Varsinaissuomen hyvinvointialueiden kanssa.

Julkisen terveydenhuollon kanssa tehdään yhteistyötä asiakkaiden terveydentilan seuraamisessa ja ylläpitämisessä. Yhteistyö toimii sote-keskusten kanssa yksittäisten terveydenhoidon tarpeiden kohdalla ja hammashoidossa. Joillakin asiakkailla on oma yksityinen lääkäri, jonka kanssa tehdään yhteistyötä. Mikael-kylän terveydenhoitoa koordinoi konsultoiva sairaanhoitaja ja asumisen esihenkilö ja tiimi.

Yhteistyö läheisten kanssa:

Tiivis yhteistyö asiakkaiden läheisten kanssa mahdollistaa asiakkaan hyvän elämän Mikael-kylässä. Yhteistyötä tehdään toisten kanssa tiiviimmin kuin toisten. He voivat olla matalalla kynnyksellä yhteydessä Mikael-kylän henkilökuntaan ja vierailla läheisensä luona. Yksilöllisen kanssakäymisen lisäksi Mikael-kylässä järjestetään kaksi läheisten tapahtumaa vuodessa, joiden tarkoituksena on ajankohtaisten asioiden läpikäynti, yhteisön rakentaminen ja luottamuksen lisääminen. Läheisten kanssa tehtävästä päivittäisestä vuorovaikutuksesta vastaa ohjaajat ja esihenkilöt. Omaisten tapahtumien järjestämisestä vastaa johtoryhmä.

Yhteistyö muiden palveluntuottajien, oppilaitosten ja järjestöjen kanssa:

Mikael-kylät tekee yhteistyötä Lahden seudun kehitysvammaisten tuki ry:n ja FC:n Lahden erityisjalkapallo toiminnan kanssa. Osa Mikael-kylän asiakkaista käy harrastustoiminnassa kyseisten organisaatioiden toiminnassa. Lisäksi Mikael-kylä ostaa liikuntapalvelua kerran viikossa personal traineriltä. Harrastustoimintaa ja vapaa-ajan toimintaa koordinoi asumisen tiimi. Yhteistyö Lahtiset Media-pajan ja Moiskun discon kanssa on aktiivista.



Mikael-kylät tekee tiivistä yhteistyötä myös Kiipulan erityisammattioppilaitoksen kanssa, esimerkiksi tarjoamalla harjoittelupaikkoja opiskelijoille Mikael-kylän työtoiminnassa. Opiskelijavaihtoa ja yhteistyötä tehdään myös Kaarisilta ry:n taide- ja toimintakeskuksen kanssa.

Oppilaitosyhteistyö on osa Mikael-kylän strategiaa. Lähihoitajaopiskelijat Salpauksesta ja Diakista tekevät säännöllisesti harjoittelujaksoja asumispalveluissa. Lisäksi nuoriso -ja vapaa-ajan opiskelijat ovat olleet tekemässä harjoittelujaksoja päiväaikaisessa toiminnassa. Myös LAB-ammattikorkeakoulun kanssa tehdään yhteistyötä sosionomiharjoittelijoiden kanssa. Asumisen esihenkilö koordinoi sosiaalialan oppilaitosten kanssa tehtävää yhteistyötä. MeaManna-kahvilassa tehdään yhteistyötä Kiipulan erityislinjan opiskelijoiden kanssa. Mikael-kylän leipomo tekee yhteistyötä Salpauksen kondiittorileipuri linjan harjoittelijoiden kanssa.

Helsingin yliopistosta sosiaali- ja terveystutkimuksen ja johtamisen maisteriohjelmasta tulee opiskelija tekemään maisteritutkielman syksyllä 2025. Tutkielmassa selvitetään, mitä merkityksiä kehitysvammaiset asumisyksikön asukkaat antavat ohjaajilleen. Tavoitteena on saada tietoa, näkykö itsenäinen toimijuus asukkaiden antamissa merkityksissä.

Yhteistyö Mikael-kylän omien palvelupisteiden kesken:

Koko Mikael-kylän henkilökuntaa koulutetaan kuukausittain yhdessä. Koulutuksiin osallistuvat työntekijät kaikista palvelupisteistä. Koko henkilökunnalle järjestetään yhteisiä virkistys päiviä kahdesti vuodessa. Mikael-kylässä on paljon yhteistä toimintaa ja juhlia, joihin saavat osallistua kaikkien palvelupisteiden työntekijät ja asiakkaat. Toiminnalla tavoitellaan myös yhteistyön ja yhteishengen kehittämistä.

Mikael-kylän palvelupisteet tekevät tiivistä yhteistyötä keskenään. He viestivät ja suunnittelevat asiakkaisiin liittyviä asioita yhdessä muiden pisteiden henkilöstön kanssa. Mikael-kylän asumisen ja työtoiminnan esihenkilö auttaa osaltaan tiedon kulkua esimerkiksi sillä, että hän pitää joka maanantai sekä asumisen, että työtoiminnan henkilökunnan kanssa viikkopalaverin, joka auttaa osaltaan tiedon kulkua ja yhteisten asioiden hallintaa. Osa asiakkaista on työ- tai päivätoiminnassa useassa Mikael-kylän pajassa viikon aikana, jonka vuoksi pajat tekevät tiivistä yhteistyötä asiakkaan asioissa. Palvelupisteet ja pajat siis työskentelevät yhdessä ja auttavat toinen toisiaan. Mikael-kylässä pidetään yllä hyvää yhteishenkeä ja luottamuksen kulttuuria myös henkilöstön kesken.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuuden hallinnasta vastaa Mikael-kylän toimitusjohtaja Mika Aaltonen, Hollolankatu 1 15110 Lahti, mika.aaltonen@mikaelkylat.fi, 0447722847

Mikael-kylän valmius- ja jatkuvuuden hallinnalla tarkoitetaan toiminnan taustalla olevaa jatkuvaa kestävää suunnittelua ja varautumista. Se liittyy esimerkiksi jatkuvaan talouden suunnitteluun ja seurantaan, jolla varmistetaan, että Mikael-kylän taloudelliset toimintaedellytykset pysyvät kunnossa. Jatkuvuuden hallintaan kuuluu myös esimerkiksi se, että kaikki toiminta, ihmiset ja laitteet ovat vakuutettuja. Uudet kiinteistöt ja niiden säännöllinen hoito ja ylläpito varmistavat toiminnan jatkuvuuden pitkälle tulevaisuuteen.

Mikael-kylässä valmius jatkaa toimintaa kriisitilanteissa, perustuu sitoutuneeseen koulutettuun henkilökuntaan. He tuntevat yksikön asiakkaat hyvin ja pystyvät toimimaan hätätilanteessa jopa alimitoituksella. Mikael-kylän toiminnassa on ylläpidetty vahvaa sijaisrinkiä, joka pystyy paikkaamaan vakinaista henkilökuntaa tarvittaessa. Mikael-kylän johtoryhmän jäsenet ovat yrityksen pääomistajia ja he täyttävät sosiaalialan kelpoisuusvaatimukset ja tulevat tukemaan toimintaa tarvittaessa kriisitilanteissa.

Mikael-kylässä koulutetaan sekä henkilökuntaa, että asiakkaita turvallisuuteen ja toiminnan jatkuvuuteen liittyviin asioihin. Vastuita varautumisesta on jaettu eri työntekijöiden kesken ja asukkaat pääsevät osallistumaan prosesseihin myös työpajojen toiminnan kautta. Heidän osuuttaan korostetaan erilaisissa turvallisuuteen liittyvissä asioissa. Myös Mikael-kylän asukkaiden läheisiin pidetään aktiivisesti yhteyttä ja he ovat tärkeä osa jatkuvuuden hallintaa kriisitilanteissa.

Mikael-kylässä on oma valmius- ja jatkuvuudenhallinta suunnitelma, joka on saatavilla Mikael-kylän intrassa.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu seuraavassa Taulukossa 2.

Tunnistettu riski	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Henkilökunnan saatavuus epidemia tilanteissa	Iso osa henkilökuntaa on sairaana yhtä aikaa	Ennaltaehkäisevä, hygieniasuunnitelman mukainen toiminta on ensisijainen toimi (ei kipeänä töihin, tehokas siivous ja eristäminen sairaana olevalle ym.). Sijaisringin ylläpitäminen ja maksettavat hälykorvaukset Esihenkilöt sijaistavat tarvittaessa poissaoloja
Sähkön, veden, tai lämmön katkeaminen	Vettä, sähköä tai lämpöä ei tule.	Mikael-kylässä on erilliset toimintaohjeet näihin tilanteisiin. Henkilökuntaa ja asukkaita on koulutettu varautumiseen ja Mikael-kylässä on toiminnan jatkuvuutta tukevaa välineistöä, kuten aggregaatti, vesivarasto ym.
Tulipalo	Osa talosta syttyy palamaan tai sprinklerit	Ennaltaehkäisy avainasemassa, ei avotulta ym. Poistumisohje, joka perustuu pelastuslaitoksen hyväksymään poistumisselvitykseen. Mikael-kylän asuinrakennukset on varustettu automaattisella sammutusjärjestelmällä. Henkilökuntaa ja asukkaita on koulutettu poistumiseen ja poistumisharjoituksia tehdään vuosittain Mikael-kylällä ei ole omia virallisia väistötiloja. Mikael-kylällä on kuitenkin useita rakennuksia käytössään, joten akuutissa tilanteessa asiakkaat voivat väistää toiseen rakennukseen. Mikael-kylän toiminta on vakuutettu toiminnan keskeytymisen varalle ja se korvaa väistötilojen tuomat kustannukset. Asukkaiden omaiset ovat tietoisia heidän roolistaan, jos Mikael-kylän toimintaa tulee katkoksia tulipalon takia.
Ruuan jakeluhäiriöt	Ruokaa ei saa kaupasta	Opinkadun palvelupisteessä on kuiva-aine varasto ja pakastimia, joissa pidetään ruokatarvikkeita varalla niin, että tarvittaessa sieltä pystytään tekemään ruokaa viikon ajan ilman kaupassa käyntiä.

*Yksilöllistä elämää yhteisössä!***Mikael-kylät**

Sota	Yhteiskunta järjestys järkkyy.	Mikael-kylät on sitoutunut jatkamaan toimintaansa erilaisissa, yhteiskunnallisissa kriisi tilanteissa. Asukkaat pystyvät olemaan aktiivisia toimijoita kriisitilanteissa ja jatkamaan toimintaa tutussa ympäristössä.
Varautuminen teknologian vikatilanteisiin ja pitkiin huoltoviiveisiin	Asiakaskirjaaminen- ja yhteydenpito estyy sähköisesti.	Pitkässä teknologian vikatilanteessa kirjataan paperille olennaisimmat tiedot asiakkaista. Suullinen raportointi ja viestintä. Manuaalisesti toimivat verensokerimittarit.
Talous	Heikko taloudellinen tilanne vaikuttaa toimintaan ja palvelujen laatuun.	Ennakoiva talouden suunnittelu ja arviointi. Yrityksen kassavarallisuus tulee riittää toiminnan pyörittämiseen kolmeksi kuukaudeksi. Toiminnan jakamisen varmistusta vakuutus, jos toimintatilat vaurioituvat.
Maailman tilanteen ja politiikan seuraaminen ja ennakointi	Lakimuutokset, säästöt ym. jotka voivat vaikuttaa Mikael-kylän tai heidän asiakkaidensa palveluihin tai niiden saatavuuteen	Mikael-kylässä seurataan uutisointia ja politiikkaa, sekä pidetään yllä verkostoja, jotta pysytään ajan hermolla. Johtoryhmän tasolla pyritään olemaan tietoisia ja ennakoimaan muutoksia niin, etteivät ne vaikuttaisi asiakkaisiin tai henkilökuntaan epäedullisesti. Avoimuus, ennakointi ja maailman tilanteen seuraaminen on yksi johtoryhmän keskeisiä tehtäviä. Esimerkiksi uuden vammaislain mukaiset muutokset palveluihin, asiakkaan tukihenkilöpalvelu poistuu, haetaan uuden lain mukaista palvelua ajoissa tilalle, jottei asukkaan palvelu katkea.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Mikael-kylän laatuvaatimukset:

Mikael-kylässä on luotu toiminnan käsikirja, joka on toimintaohje, niin henkilöstölle, asiakkaille, omaisille, kuin yhteistyökumppaneillekin. Mikael-kylän arvot; ymmärtävä kohtaaminen, ekologisuus sekä osallisuus läpäisevät koko organisaation toiminnan. Käsikirja avaa näitä arvoja tarkemmin. Lisäksi se avaa yksikön laatuvaatimuksia. Uudet työntekijät, asiakkaat ja omaiset saavat tutustua käsikirjaan ja sitä kautta Mikael-kylän arvoihin ja toimintaan.

Laadun valvonnan työkalut ja mittarit sekä keinot:

Omavalvontasuunnitelma on Mikael-kylässä keskeinen työkalu toiminnan laadun varmistamiseksi. Omavalvontaan kuvataan toimintaan kohdistuvat mahdolliset riskit ja niihin varautuminen. Omavalvonnassa kuvataan ne tavat, joiden avulla riskit minimoidaan ja mahdolliset toiminnasta poikkeavat tilanteet työstetään ja dokumentoidaan.

Asiakkaiden ja omaisten palaute on tärkeässä asemassa Mikael-kylän toiminnan kehittämisessä. Asiakkaat voivat ilmaista toiveitaan ja kehitysehdotuksiaan kuukausittain pidettävissä päiväaikaisen toiminnan kuukausikokouksissa ja asukasilloissa viikoittain. Jokaisella asiakkaalla on mahdollisuus tavata ohjaajia päivittäin ja tuoda ajatuksiaan ja toiveitaan toiminnan kehittämiseksi. Jokainen ohjaaja on velvollinen tuomaan kehitysehdotuksia oman tiimensä viikkokokoukseen niin asumisen kuin työtoiminnan tiimeissä. Mikael-kylän toiminta perustuu yhteisöllisyyteen. Yhteiset saunaillat, juhlat, kulttuuriprojektit ja viikkokokoukset antavat asiakkaille mahdollisuuden tuoda kehitysideoita ja palautetta henkilökunnalle. Mikael-kylässä käytetään käsitettä toiminnallinen keskustelu. Erilaisissa yksilö- ja ryhmäohjaustilanteissa ohjaajat voivat käyttää erilaisia menetelmiä ja nostaa niiden avulla esille asiakkaiden kokemuksia ja tukea asiakkaita ilmaisemaan omia toiveitaan ja näkemyksiään. Läheisten tapaamisia järjestetään kaksi kertaa vuodessa. Niissä varataan aina oma aika asiakaspalautteelle ja palautekeskustelulle.

Palautekyselyt ovat keino saada anonyymiä ja rehellistä palautetta, jonka takia palautekyselyt ovat hyvin merkityksellisessä roolissa Mikael-kylän toiminnan keittämisessä ja arvioinnissa. Mikael-kylässä palautekyselyt ovat yksi keskeisimpiä laadun varmistamisen välineitä. Palautetta kerätään asiakkailta, omaisilta ja henkilöstöltä kerran vuodessa sähköisellä kyselyllä, sekä kerran vuodessa kehityskeskusteluissa (työntekijöille ja asukkaille on omat kehityskeskustelut). Palautteista nousevat asiat käsitellään johtoryhmässä ja niiden pohjalta valitaan työyhteisön kehittämiskohteet. Henkilöstön hyvinvoinnin edistämiseksi tehdään yhteistyötä työterveyden kanssa.

Laadun varmistaminen:

Laadunvarmistukseen kuuluu viikoittainen omavalvontatyöskentely. Omavalvontatyöskentelyä tehdään eri tasoilla niin, että jokaisessa johtoryhmässä (2 viikon välein) käsitellään omavalvonnan eri alueita, jonka jälkeen esihenkilöt jalkauttavat asiakokonaisuudet tiimeihinsä viikoittaisten tiimipalaverien kautta. Sekä asumisen-, että työ- ja päivätoiminnan tiimeissä käsitellään ja tarkastetaan omavalvontaan liittyviä kysymyksiä, kuten hoito- ja toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuutta, kirjaamista, sekä mahdollisia poikkeamia. Tämä varmistaa, että kaikki toiminnot ovat ajan tasalla ja vastaavat organisaation tavoitteita. Tiimien kanssa työskentely on jatkuvaa laadun valvontaa ja oman työn kehittämistä. Tiimien ja koko henkilökunnan kanssa työskennellään Mikael-kylän arvoista johdettua kuntouttavaa työtettä kuukausittain koulutuspäivissä.

MeaMannan kahvilan ja leipomon laadunhallintaa ohjaa terveystieteellisen tarkastama elintarvikkeisiin liittyvä omavalvontasuunnitelma, joka päivitetään kerran vuodessa.

Riskienhallinnan organisointi ja vastuut:

Riskienhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia. Se on osa päivittäistä toimintaa ja johtamista. Mikael-kylän työterveyshuolto arvioi tehtäväkohtaiset riskit ja loi niiden pohjalta Mikael-kylään työterveyssuunnitelman, jota päivitetään säännöllisesti. Mikael-kylässä on työsuojelutiimi, joka tekee riskikävelyn kaksi kertaa vuodessa ja luo siitä muistion, johon kirjataan tarvittavat toimet. Kartoituksen pohjalta työturvallisuusvastaava luo kartoituksen pohjalta toimintasuunnitelman ja jakaa vastuut toimista. Suunnitelman toteutuminen tarkastetaan seuraavalla riskikävelyllä. Mikael-kylän riskikartoitukset on saatavilla Mikael-kylän intrassa.

Työyhteisö osallistuu riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Mikael-kylän johto vastaa strategisesta riskien hallinnasta sekä huolehtii omavalvonnan jalkauttamisesta sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Riskienhallinta on jatkuvasti käytännössä mukana elävä asia. Henkilöstö sitoutetaan osallistumaan riskinhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtävänkuvansa. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- ja turvallisuuspoikkeamat ja riskit.

Poikkeamailmoitukset; Mikael-kylässä on käytössä erilaisia poikkeamailmoituksia: Asiakkaan aiheuttama uhkatilanne, Tapaturma- ja läheltä piti tilanne, epäasiallinen käyttäytyminen asiakasta kohtaan, rikkoutunut- tai huoltoa tarvitseva asia ja lääkepoikkeama ilmoitus. Nämä ovat forms-lomakkeella tehtäviä ilmoituksia, jotka kaikki työntekijät voivat matalalla kynnyksellä ilmoittaa havaitessaan poikkeamia. Asukkaat ja omaiset voivat tehdä poikkeamailmoituksen ohjaajan avustuksella. Tällöin ohjaaja istuu alas asiakkaan tai omaisen kanssa ja täyttää poikkeamailmoituksen, haastatellen havainnon tekijää ilmoituksen kysymysten mukaisesti. Ohjeet poikkeamailmoituksiin löytyvät Mikael-kylän intrasta ja toimistosta kansioon tulostettuna.

Poikkeamailmoitusten käsittely; Vastaava sairaanhoitaja käsittelee lääkepoikkeamat asumisen esihenkilön kanssa kuukausittain. Muista poikkeamien käsittelystä vastaa turvallisuusvastaava. Poikkeama ilmoituksen saatuaan asiasta vastaava käy poikkeaman läpi kyseisen tiimin esihenkilön kanssa ja esihenkilö käsittelee sen tiimissään. Palveluvastaava ja tiimien esihenkilöt vastaavat poikkeamien käsittelystä. Poikkeamat käsitellään kuukausittain palaverissa. Tarvittaessa poikkeama käsitellään myös Mikael-kylän johtoryhmässä. Mikael-kylässä on nimetty vastuuhenkilöt toiminnan eri osa-alueille. Tiedon kulku pyritään turvaamaan säännöllisin johtoryhmä- ja työtiimikokouksin sekä päivittäisen esihenkilötyön avulla. Lisäksi Mikael-kylän sisäinen intra välittää tietoa koko henkilökunnalle ajankohtaisista asioista ja toiminnan muutoksista.

Poikkeamien dokumentointi; Mikael-kylässä dokumentoidaan henkilöstön koulutustapahtumat ja niihin osallistuneet henkilöt. Toimintakertomukseen kirjataan havaittuja poikkeamia ja niistä johdettuja parantamisehdotuksia. Lisäksi kaikista palaverista tehdään muistiot. Palaverimuistiot, riskikartoitukset ja muut pöytäkirjat tallennetaan Mikael-kylän tiimikohtaisiin sähköisiin kansioihin.

Vastuuhenkilöt ja tehtäväkuvat:

- **Turvallisuusvastaavana ja työsuojelupäällikkönä** toimii: Mika Aaltonen, mika.aaltonen@mikaelkylat.fi 0447722847

Turvallisuusvastaava huolehtii, että palo- ja pelastussuunnitelma on tehty/päivitetty, että yksikössä järjestetään säännöllisesti alkusammutus ja poistumisharjoitukset, sekä turvallisuuskävelyt. Turvallisuuspäällikkö tekee vuosittain yksikön riskienkartoituksen sekä riskienkartoituksen kehittämissuunnitelman yhdessä työsuojeluvaltuutetun kanssa.

- **Työsuojeluvaltuutettuna** toimii: Sini Kemppainen, sini.kemppainen@mikaelkylat.fi
Varavaltuutettuina toimivat: Niklas Roos niklas.roos@mikaelkylat.fi
Katja Mentzel-Lahtinen katja.menzel-lahtinen@mikaelkylat.fi
- **Ensiapu- ja lääkevastaava, sekä hygieniayhdyshenkilö:** Minna Inkeroinen, minna.inkeroinen@mikaelkylat.fi 0447453121

Lääkevastaava huolehtii, että ensiapuvälineet tarkastetaan säännöllisesti puolivuositain ja tarvittaessa hankitaan täydennystä. Lääkevastaava huolehtii yksikössä lääkkeiden jakamisesta ja säilytyksestä asianmukaisesti.

- **Vastaava sairaanhoitaja ja lääkinnällisten laitteiden yhdyshenkilö:** Taina Kuoppamäki, taina.kuoppamaki@mikaelkylat.fi

Vastaava sairaanhoitaja huolehtii asukkaiden turvallisesta lääkehoidosta. Hän vastaanottaa uusien työntekijöiden tentit, näytöt ja järjestää lääkehoidon perehdytyksen. Vastaava sairaanhoitaja kokoaa myös lääkepoikkeamat ja käsittelee ne kuukausittain asumisen esihenkilön kanssa, joka käsittelee ne sitten tiimin kanssa. Lääkinnällisten laitteiden yhdyshenkilö ylläpitää lääkinnällisten laitteiden seurantajärjestelmää.

- **Tietosuojavastaava:** Mika Aaltonen, mika.aaltonen@mikaelkylat.fi 0447722847

Tietosuoja vastaava vastaa tietoturvalisesta toiminnasta ja ohjeistamisesta. Hän huolehtii etteivät asiakastiedot päädy ulkopuolisten tietoon. Tämä nojaa pitkälti käyttöjärjestelmien luotettavuuteen ja turvallisuuteen. Järjestelmien lokitietoja valvotaan säännöllisesti. Mikael-kylässä on tietoturvasuunnitelma, jonka ajantasaisuudesta tietosuojavastaava vastaa.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Palveluja tuottava palvelupiste: Kunnas Opinkatu 2, 15340 Lahti

Kunnaksen Mikael-kylässä on kaksi rakennusta, joista toinen on suunniteltu pääosin asumistoimintaan, ja toinen työ- ja päivätoiminnan käyttöön. **Asumisrakennus** on 20 asuntoa sisältävä kiinteistö. Asumisrakennus on kooltaan 960m² ja siinä on 20kpl 29,5m² asuntoa omalla esteettömällä kylpyhuoneella, pienellä keittiönurkkauksella ja parvekkeella. Talossa on automaattinen sammutusjärjestelmä ja palovaroitinjärjestelmä. Talo on jaettu kolmeen soluun, joissa jokaisessa on oma yhteiskeittiö ja olohuone. Jokaisessa huoneistossa säädettävä viilenin. Jokaisessa solussa on oma terassi ja pihalla on yksi yhteinen terassi. Kiinteistössä on kaksi lukollista siivoustarvike varastoa, lukittu lääkehuone ja ohjaajien toimisto, josta löytyy myös ohjaajien wc. Talon jokaisessa huoneistossa on mahdollisuus säädellä lämpötilaa ja valaistusta. Talon käytävillä on automaattisesti liiketunnistimella toimiva valaistus, joka hämärtyy klo 20 jälkeen.

Työpajarakennus on 365m² rakennus, jonka keskellä on suurtalouskeittiö ja ruokailutila. Rakennuksesta löytyy oma ateljeetila Mandala-pajalle, siivoushuone, pesula, sauna, useita pukuhuoneita, henkilökunnan saniteettitilat, 2 inva-vessaa, 2 tavallista vessaa, toimisto, sekä suuri kokous- ja koulutustila.

Kaikki Kunnaksen tilat sekä piha-alueet ovat esteettömiä. Kunnaksen Mikael-kylässä on oma parkkipaikka, lukittava jätevarasto ja pyöräkatos. Vastavalmistuneet toimitilat on viranomaistarkastettu ja hyväksytty rakennuksen luovutuksen yhteydessä helmikuussa 2024.

Mikael-kylän Kunnaksen toimipisteen asuintalo on valmistunut vuonna 2023. Kaikki uudisrakennukseen liittyvät tarkastukset ja mittaukset on tehty toiminnan alottamisen yhteydessä.

Esimerkiksi radonmittaukset. Terveystarkastaja on tehnyt tarkastukset kaikkiin Mikael-kylän toiminnassa oleviin keittiöihin ja toimitiloihin keväällä 2025.

Kivistönmäen yksikköön tehdään vastaavat tarkastukset syyskuussa 2025 ja kevään 2026 aikana. Kunnaksen yksikössä on kiinteistöjen huolto-ohjelma, minkä mukaan tehdään ilmastointilaitteiden suodattimien vaihdot ja imuroinnit. Henkilökunta voi säätää valoja tarpeen mukaisesti. Asuinhuoneiden ilmastointeja ja lämpötilaa voi säätää asuntokohtaisesti. Myös työpajarakennuksen lämpötilaa voi säätää manuaalisesti.

Palveluja tuottava palvelupiste: Kivistönmäki
Lepolankatu 14, 15110 Lahti

Kivistönmäen Mikael-kylä sijaitsee kerrostalossa, jossa on 5 kerrosta ja hissi. Ullakko-kerroksessa on häkkivarastot, alakerrassa kerhotilat, sauna, pesula ja pyörävarasto. Mikael-kylän toiminnan käytössä on 2 kerrosta; kerrokset 4 ja 5. Lopuissa kerroksissa asuu ikääntyneitä ihmisiä omissa asunnoissaan.

Kivistönmäen yksikössä on 7 asuinhuoneistoa ja 1 Mikael-kylän käytössä oleva yleisinä tiloina oleva asunto. Asunnot ovat 46 m² kaksioita, joissa on oma kylpyhuone, vaatehuone ja keittiö. Kerrosten molemmissa päissä on suuret parvekkeet, joissa on mahdollista viettää aikaa yhdessä.

Palveluja tuottava palvelupiste: Hollolankatu
Hollolankatu 1, 15110 Lahti

Mikael-kylän leipomo on kooltaan 56m². Leipomossa on oma wc. Leipomossa on sen toimintaa varten suunniteltu koneellinen ilmanvaihto. Leipomon pukuhuone on saman rakennuksen kellaritiloissa.

Hollolankadun lounaskahvila on rakennettu 2009. Se on kooltaan noin 130m² ja pitää sisällään inva-wc:n ja tavallisen Wc:n, siivouskomeron, toimiston, siivouskomeron, ruokavaraston, suurtalouskeittiön ja asiakastilan. Tiloissa on koneellinen ilmastointi ja rasvanerittely säiliö. Lisäksi Hollolankadulla on Mikael-kylän pienterapiatila omalla sisäänkäynnillä, toimitilat sekä juhla / kokoustila noin 50 henkilölle. Tiloissa on kaksi wc:tä ja siivouskomero. Tiloja vuokrataan ja niissä järjestetään Mikael-kylän omaa kulttuuritoimintaa.

Palveluja tuottava palvelupiste: Mea-Manna kahvila
Kirkkokatu 31, 15140 Lahti

Meamanna on Lahden pääkirjastolla toimiva lounaskahvila, jossa on pieni kahvilatila, keittiö ja noin 40 asiakaspaikkaa. Kahvilan yhteydessä on henkilökunnan wc ja pääkirjaston alakerrassa sijaitsevat henkilökunnan pukuhuoneet. Meamannan henkilökunnalla on lisäksi käytössään oma taukuhuone kahvilan läheisyydessä.

Toimitilojen ylläpito, huolto ja puutteita koskevat menettelyt:

Mikael-kylän turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa Mika Aaltonen 0447722847 mika.aaltonen@mikaelkylat.fi. Hän toimii myös ensisijaisena yhteyshenkilönä kaikissa toimitiloihin liittyvissä asioissa Mikael-kylässä.

Jokaisessa Mikael-kylän palvelupisteessä on toimitiloihin nimetty vastaavat huoltoyhtiöt ja henkilöt, jotka huolehtivat tilojen ylläpidosta. Tarkemmat vastuujaoit ja huoltoyhtiöiden ym. yhteystiedot löytyvät jokaisen yksikön toimistosta.

Esimerkiksi, Kunnaksen Mikael-kylän sammutusjärjestelmän ja palovaroitinjärjestelmän huollosta ja testauksesta vastaa kiinteistönhoito Alltime. Tarkastukset ja huollot dokumentoidaan erillisiin seurantalistoihin. Kiinteistönhoidosta on tehty vastuujako taulukko. MeaMannan kahvilan koneista ja laitteista taas vastaa Lahden tilakeskus. He tarkistavat laitteet kerran vuodessa. Laitevian sattuessa kahvilan henkilökunta tekee huoltopyynnön tilakeskukselle, joka välttää korjaajan välittömästi. Leipomon koneet ja laitteet taas hoidetaan ulkopuolisen tahon toimesta tarvittaessa.

Mikael-kylässä on matalan kynnyksen **huomioilmoituskanava**, jossa on mahdollista tuoda esille kiinteistöä koskevia huomioita. Huomiot tulevat toimitusjohtajalle, joka vastaa niihin itse, tai siirtää asian käsittelyn tiimien esihenkilöille. Asiakkaiden kanssa keskustellaan huoneistoihin liittyvissä asioissa päivittäin niissä tapahtuvissa ohjaustilanteissa. Mikael-kylässä tehdään myös kaksi riskikävelyä vuosittain yhdessä työsuojelutiimin kanssa. Kävelyt tehdään riskienhallinta taulukon mukaisesti ja kaikille osa-alueille on nimetty omat vastuuhenkilöt. Kävelyiden tarkoituksena on havainnoida puutteita ja huoltotarpeita kiinteistöissä ja laitteissa.

Mikael-kylässä **turvallisuutta vaarantavat työkalut, aineet ja välineet** ovat lukituissa tiloissa. Työ- ja päivätoiminnassa tarvittavia koneita ja välineitä käytetään ohjatusti ja niihin annetaan koulutus ennen käyttöä. Kunkin vastuualueen henkilöt vastaavat koneiden ja varusteiden huollosta. Mahdolliset riskitilanteet käsitellään tiimikokouksessa ja samalla päätetään toimenpiteistä. Vaaralliset aineet säilytetään lukituissa tiloissa.

Mikael-kylässä tiloja käytetään tarkoituksen mukaisesti ja tämä varmistetaan luoduilla toimintamalleilla. Esimerkiksi tietosuoja-asiat puhutaan ja käsitellään niille varatuissa toimistoissa, asiakkaiden henkilökohtaiset hygieniatoimet, keskustelut ym. käydään heidän asunnoissaan ja kokoukset pidetään kokoustilassa tai sellaisessa solussa, joissa ei ole paikalla asukkaita. Näin huolehditaan yksityisyyden suojasta ja tietosuojan toteutumisesta.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta, sekä toimii tietosuoja vastaavana:

Toimitusjohtaja Mika Aaltonen, Hollolankatu 1 15110 Lahti, mika.aaltonen@mikaelkylat.fi, 0447722847

Mikael-kylässä toimitaan EU: n yleisen tietosuoja-asetuksen ((EU) 2016/679) ja tietosuojalain (1050/2018) mukaisesti, noudatetaan tietosuojaperiaatteita ja valvotaan rekisteröidyn oikeuksien toteutumista. Mikael-kylässä säilytetään ja käsitellään asiakastietoja lakisääteisten velvoitteiden mukaisesti. Rekisterit sisältävät asiakkaiden terveydellisiä tietoja, yhteystietoja, toteuttamissuunnitelmia, päivittäistä tapahtumakirjaamista ja laskutukseen liittyvää tietoa.

- Asiakasrekisteriä hallinnoidaan Myneva Hilikka asiakastietojärjestelmässä
- Työvuorosunnittelu ja palkanmaksujärjestelmänä käytetään Työvuorovelhoa

Mikael-kylän **asiakasrekisterin käyttöoikeudet** annetaan ohjaustyötä tekeväälle henkilökunnalle. Mikael-kylän asiakasrekisteriin kirjaudutaan aina henkilökohtaisilla tunneilla. Järjestelmien pääkäyttäjät vastaavat käyttöoikeuksien hallinnasta ja ajantasaisuudesta. Käyttöoikeudet rajataan niin, että työntekijät pääsevät vain heille kuuluvien asiakkaiden tietoihin roolinsa mukaisesti. Pääkäyttäjä myös tarkastaa lokitietojen perusteella asiakasrekisterin asianmukaista käyttöä. Tarkastuksia tehdään satunnaisesti ja aina jos on epäilystä asiakasrekisterin asiattomasta käytöstä.

Mikael-kylän **henkilökunnan tietosuoja- osaaminen** varmistetaan järjestämällä kaksi kertaa vuodessa turvallisuuskoulutus, jossa käsitellään turvallisuutta myös tietosuojan näkökulmasta. Erillinen tietoturvakoulutus järjestetään henkilökunnalle säännöllisesti. Lakisääteiset täydennyskoulutukset dokumentoidaan työvuorovelhoon. Mikael-kylässä on selkeä **tietoturvallisuutta koskeva toimintaohje**, joka sisältyy perehdytys suunnitelmaan. Se on saatavilla Mikael-kylän intrassa. Jokainen Mikael-kylän työntekijä allekirjoittaa työsopimuksen yhteydessä vaitiolosopimuksen. Jokaiselta asiakkaalta pyydetään medialupa sosiaalista mediassa tapahtuvaa kuvien ja päivitysten jakamista varten.

Mikael-kylän asiakkailta on oikeus ja mahdollisuus tarkastella itseään koskevia tietoja. Tämä mahdollisuus kerrotaan asiakkaalle hänen tullessa Mikael-kylän asiakkaaksi ja aina kun asia nousee esille keskustelussa. Osallisuutta ja omia oikeuksia pyritään edistämään tekemällä toteuttamissuunnitelmat ja kirjaamiset yhdessä asiakkaiden kanssa. Asiakkaalta pyydetään aina lupa häntä koskevien tietojen luovuttamiseen ja lupa kirjataan asiakastietojärjestelmään.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Mikael-kylässä on käytössä **Valviran hyväksymä Myneva Hilkka asiakastietojärjestelmä**. Ostettaessa palveluja alihankkijoilta, varmennetaan oikeuksien ja vastuiden jako ja tietoturvariskit sopimusta tehtäessä.

Mikael-kylällä on oma **tietoturvasuunnitelma ja tietoturvaohjeistus**. Mikael-kylän tietotekniikkaa hoitaa Devnet Oy, joka toimii henkilökunnan it-tukena. Devnet on toimittanut omantietoturva ohjelmansa Mikael-kylälle, jossa selvitetään heidän turvallinen toimintaohjelmansa. Mikael-kylän tietoturvasuunnitelma päivitetään vuosittain. Tietoturva suunnitelmasta ja sen päivityksestä vastaa Mikael-kylän toimitusjohtaja. Henkilökuntaa koulutetaan säännöllisesti tietojärjestelmien käyttöön.

Mikael-kylässä **asiakastietojärjestelmää käyttävät** henkilökunnan jäsenet. Ohjaustyötä tekevät henkilöt käsittelevät asiakkaiden toteuttamissuunnitelmia ja tekevät päivittäisiä kirjauksia koskien terveydentilaa ja yleistä hyvinvointia. Tiimien esihenkilöt ja palvelujen vastuhenkilö valvovat kirjaamisen ja tukisuunnitelmien asianmukaisuutta. Mikael-kylässä on hyvä kirjaaminen ohje, joka löytyy intrasta. Ohjetta päivitetään ja henkilökuntaa koulutetaan säännöllisesti kirjaamiseen, jotta henkilökunnalla on saatavilla ajantasaista tietoa ja ohjeita kirjaamiseen.

Mikael-kylässä **tietojärjestelmien käytön asianmukaisuudesta, henkilöstön kouluttamisesta** niiden käyttöön ja jatkuvasta käyttöön liittyvän osaamisen varmistamisesta huolehditaan säännöllisesti. Tiimien esihenkilöt lukevat kirjauksia viikoittain ja antavat niistä palautetta henkilöstölle. Tarvittaessa he myös ohjaavat työntekijää muokkaamaan kirjaustaan, mikäli siinä huomataan virhe (esim. kirjattu väärälle asiakkaalle). Ohjaustyötä tekevien tiimien esihenkilöt ohjaavat ja valvovat ohjaajia asianmukaisessa kirjaamisessa ja toteuttamissuunnitelmien päivityksessä säännöllisesti.

Teknologian käytön asianmukaisuus ja turvallisuus ja käyttöopastus varmistetaan tietoturvasuunnitelmassa kuvatun mukaisesti. Tietoturvasuunnitelma ja -ohjeistus on saatavilla Mikael-kylän intrassa.

Mikael-kylässä varaudutaan esimerkiksi käyttöjärjestelmien vikatilanteisiin niin, että yksikössä on aina tulostettuna päivitetty lääkelista, jonka avulla lääkkeiden anto voidaan turvata teknologian vikatilanteissa. Teknologian vikatilanteisiin ja pitkiin huoltoviiveisiin varaudutaan valmius- ja jatkuvuussuunnitelman mukaisesti. Suunnitelma löytyy Mikael-kylän intrasta.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Mikael-kylän lääkevastaava ja hygieniayhdyshenkilö:

Minna Inkeroinen, minna.inkeroinen@mikaelkylat.fi 044 7453121,

Mikael-kylässä infektiotilanteissa noudatetaan THL:n [Infektioiden ehkäisy- ja torjuntaohjeita - THL](#), kuten käsihygieniaohteita, sekä tarvittaessa esim. hengityssuojainten käyttöä. Infektioita ja tarttuvia tauteja ennaltaehkäistään ensisijaisesti niin, että työntekijät tulevat vain terveisinä töihin. Asiakkaiden sairastuessa vältetään turhaa liikkumista asiakasryhmien välillä ja asiakas ohjataan sairastamaan omassa asunnossaan, jos vain mahdollista. Infektion havaitessaan työntekijät ilmoittavat asiasta esihenkilölleen, joka on yhteydessä hygieniavastaavaan. Hygieniavastaava huolehtii sitten tarvittavista toimista, kuten suojautumisesta ja siitä ohjeistamisesta. Mikael-kylässä on oma hygieniasuunnitelma, jossa kuvataan tarkemmin infektioiden torjuntaprosessia sekä sen seuranta. Hygieniasuunnitelma on saatavilla Mikael-kylän intrassa, sekä toimistossa tulostettuna.

Hygieniakäytännöt:

Mikael-kylässä on koko organisaation yhteinen siivoussuunnitelma, jonka mukaan siivouksesta huolehditaan. Suunnitelmassa on eritelty jokaisen palvelupisteen omat siivouskäytännöt tarkemmin. Suunnitelma on saatavilla Mikael-kylän intrassa.

Mikael-kylän kaikilla työntekijöillä tulee olla hygieniiosaamista ja hygieniapassi suoritettuna. Myös osa asukkaista on suorittanut hygieniapassin. Ruuanvalmistuksen jälkeen keittiötiimi siivoa käyttämänsä keittiötilat päivittäin ja huolehtii myös ruokasalin siivouksesta. Viikonloppuisin asumisen tiimin henkilökunta huolehtii keittiön puhtaudesta.

Mikael-kylässä huolehditaan perussiivousten yhteydessä myös pintojen ja ovenkahvojen, sekä muiden tartuntareittien pyyhkimisestä. Infektiotilanteissa siivousta (erityisesti tartuntareitit) lisätään.

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden viihtyvyyttä ja hyvinvointia. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä.

Yksikön yleistä hygieniatasoa seurataan ja ylläpidetään päivittäin.

Kunnaksen ja Kivistönmäen asumisrakennukset:

Yhteisten tilojen siisteydestä vastaavat sekä asukkaat, että ohjaajat. Jokaiselle talossa asuvalle on valittu vastuutyo, jonka hän hoitaa ohjattuna. Näitä vastuutöitä voivat olla esimerkiksi roskien vienti, pöytien pyyhkiminen ruokailun jälkeen tai imurointi. Näin jokainen osallistuu ja tekee työtä yhteisen hyvän eteen. Henkilökunta vastaa toimien toteutumisesta ja yleisestä siisteydestä, sekä auttaa ja muistuttaa tarvittaessa vastuutöistä asiakkaita. Yleiset tilat siivotaan viikoittain siivouspäivänä ja lisäksi aina tarvittaessa. Talojen eteistilat imuroidaan useamman kerran viikossa. Ohjaajat siivoavat ja puhdistavat yhteiset tilat säännöllisesti. Asukkaita ohjataan osallistumaan siivouksiin, mutta ohjaaja kantavat kokonaisvastuun siisteydestä. Yö ohjaajat siistivät yhteiset keittiöt joka yö. He pesevät vessan ja pyyhkivät tartuntareitit (katkasijat, ovenkahvat ym.) yleisissä tiloissa kerran viikossa (to-pe yö).

Asukashuoneet siivotaan vähintään kerran viikossa (joillakin useammin), yhdessä asukkaan kanssa. Siivouspäivänä siivotaan asunto ja vessa, vaihdetaan lakanat ja pyyhkeet, sekä pestään pyykit. Jokaisella asukkaalla on asunnossaan oma pyykinpesukone. Arkipyykin pesu tapahtuu pääosin omalla koneella, lakanat ja muut isommat voi pestä talon koneella ja kuivata kuivausrummussa Mikael-kylän pesulassa.

Talon pyykkihuollosta vastaavat pääosin pajatoiminta ja tarvittaessa myös asumisen ohjaajat. Lisätietoa siivouksista, pyykkihuollosta sekä jätehuollosta saat Mikael-kylän siivoussuunnitelmasta. Ohjaajat huolehtivat asiakkaiden hygienian hoidosta, sekä heidän asuntojen siisteydestä, jos asiakas tarvitsee siihen tukea. Käsihygieniasta huolehditaan riittävällä käsienpesulla sekä desinfiointiaineen käytöllä. Henkilökunta huolehtii riittävästä käsihygieniasta omalta osaltaan sekä ohjaa asiakkaita käsihygieniasa. Asumisyksikössä on käytettävissä nitriini- ja vinyyli suojakäsineitä, sekä käsidesiä, joita käytetään tilanteissa, jossa niitä tarvitaan (esim. keittiötoissa ja hygienian hoitotilanteissa).

Kunnaksen työpajatalon keittiö ja työpajatilat;

Kylmälaitteiden lämpötilaa seurataan aistinvaraisesti päivittäin ja viikoittaisella lämpötilanseurannalla ja kirjaamisella. Ruoan kuumentamisessa noudatetaan annettuja säädöksiä ja mittauksia tehdään säännöllisesti. Ruoantähteiden kohdalla noudatetaan nopeaa jäähdytystä ja jääkaappiin siirtämistä viipymättä. Ruoan säilytyksessä, käsittelyssä ja pakastamisessa noudatetaan tuoteryhmäkohtaista säilytysohjeistusta. Ulkomaisten marjojen kohdalla huomioidaan kuumentaminen. Hedelmät, kasvikset ja juurekset valmistellaan asianmukaisesti ennen tarjolle asettamista (peseminen, kuoriminen, keittäminen). Lihan, kanan ja kalan käsittelyssä huomioidaan tarvittava hygienia. Mikael-kylän kaikissa keittiöissä on elintarvikeviranomaisen hyväksymä omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelma on saatavilla Mikael-kylän intrassa.

Kulttuuri- ja taidepajan ohjaaja on vastuussa oman toimitilansa puhtaudesta ja siisteydestä päivittäin pajapäivän päätteeksi. Kylätalkkarit huolehtivat omien pukukaappiensa kunnossapidosta. Perjantaisin työtoiminnan henkilökunta yhdessä vastaavat yhteisötalon siivouksesta siivoussuunnitelman mukaisesti.

Hollolankatu leipomo:

Leipomon päivittäisestä toiminnasta ja siisteydestä vastaa leipomon ohjaaja elintarvikeviranomaisen omavalvonnan mukaisesti. Omavalvontasuunnitelma löytyy leipomosta.

MeaManna-kahvila:

_MeaMannan kahvilan puhtaanapidosta ja asianmukaisesta toiminnasta päivittäisen vastaa MeaMannan henkilökunta elintarvikeviranomaisen omavalvonnan mukaisesti. Omavalvontasuunnitelma löytyy kahvilasta.

Toiminta infektiotilanteissa:

Mikael-kylässä on erillinen hygieniasuunnitelma tartuntatautien ja epidemioiden varalle, jossa on kuvattu infektioturvallisuuteen- ja infektioiden torjuntaan liittyvät käytänteet ja toimintaohjeet. Mikael-kylän jokaisessa yksikössä on asianmukaiset suojavarusteet infektiotilanteiden varalle. Hygieniasuunnitelma on saatavilla Mikael-kylän intrassa.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Mikael-kylän lääkehoitosuunnitelma on tehty STM:n turvallinen lääkehoito opasta noudattaen. Se päivitetään kerran vuodessa, sekä tarvittaessa useammin. Päivittämisestä vastaa yksikön vastaava sairaanhoitaja. Sairaanhoitaja päivittää lääkehoitosuunnitelman yhteistyössä asumisen esihenkilön ja tiimin kanssa ja lähettää sen sitten vastaavalle lääkärille hyväksyttäväksi.

Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot:

Vastaava sairaanhoitaja Taina Kuoppamäki, taina.kuoppamaki@mikaelkylat.fi

Vastaava lääkäri: Riikka Mattila, riikka.mattila@salpausselanterveys.fi

Lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palveluyksikössä vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Lääkevastaava: Minna Inkeroinen, 0447453121 minna.inkeroinen@mikaelkylat.fi

Asumisen esihenkilö: Anssi Inkeroinen, 0447453120, anssi.inkeroinen@mikaelkylat.fi

Mikael-kylän sairaanhoitaja, lääkevastaava ja asumisen esihenkilö vastaavat siitä, että lääkehoidon toimintatavat mahdollistavat yksikössä turvallisen lääkehoidon toteutumisen ohjeiden mukaisesti. Sairaanhoitaja raportoi kuukausittain lääkehoidon toteutumisesta asumisen esihenkilölle. Asumisen esihenkilö on velvollinen raportoimaan lääkehuollon asioista palveluvastaavalle heidän viikoittaisessa tapaamisessansa. Sairaanhoitaja käy kuukausittain läpi lääkepoikkeamat, sekä lääkehoidon toimintamallit ja antaa niistä tarvittaessa kehittämisohjeita asumisen esihenkilölle.

Jokainen lääkehoitoa toteuttava tai siihen osallistuva työntekijä vastaa aina omasta toiminnastaan. Työntekijä vastaa osaamisensa ylläpitämisestä ja siitä, että toimii lääkehoitoa toteuttaessaan oman osaamisensa, oikeuksien ja velvollisuuksien mukaisesti. Vastaava sairaanhoitaja vastaa ja huolehtii lääkehoitoon liittyvistä seurannoista kuten lääkehuoneen kulun seurannasta ja erillisen seurannan vaativien lääkkeiden kulutuksesta (huumausaineiksi luokiteltavat lääkkeet).

Työ- ja päivätoiminnassa ei pääsääntöisesti suoriteta lääkehoitoa. Riittävällä määrällä työ- ja päivätoiminnan henkilöstöstä on kuitenkin lääkehoidon luvat ja valmiudet, poikkeustilanteen varalle. Esimerkiksi, jos jollakin asiakkaalla on silmätippa tai antibioottikuuri, joka tulee ottaa työpäivän aikana.

Lääkehoidon vastuut ja velvollisuudet, sekä osaamisen varmistaminen on kuvattu tarkemmin Mikael-kylän lääkehoitosuunnitelmassa. Lääkehoitosuunnitelma on saatavissa Mikael-kylän intrassa, sekä henkilökunnan toimistossa tulostettuna.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot:

Lääkevastaava Minna Inkeroinen, 0447453121 minna.inkeroinen@mikaelkylat.fi

Palveluyksikön laitevastuuhenkilön/henkilöiden nimi/nimet, tehtävänimikkeet ja yhteystiedot

Lääkevastaava Minna Inkeroinen, 0447453121 minna.inkeroinen@mikaelkylat.fi

Lääkevastaavan varahenkilö Sini Kemppainen, 0447453125, sini.kemppainen@mikaelkylat.fi

Mikael-kylässä on käytössä lääkinnällisiä laitteita kuten silmälasit, rollaattori, pyörätuoli, vaaka, verenpainemittari, verensokerimittari ja lämpömittari. Lääkinnällisten laitteiden osaamisen varmistaminen tapahtuu perehdytysvaiheessa joko silloin, kun yksikköön tulee uusi laite tai silloin, kun yksikköön tulee uusi työntekijä. Lääkinnällisten laitteiden huolto ja ylläpitoon liittyvät vastuut kuvataan tarkemmin lääkehoitosuunnitelmassa. Mikael-kylässä on lääkinnällisten laitteiden seurantajärjestelmä, joka on saatavilla Mikael-kylän intrassa.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu seuraavassa Taulukossa 3.



Tunnistettu riski	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Työntekijän pitkä sairasloma	Työntekijä on pitkään pois töistä esim. useita kuukausia	Mikael-kylässä on vahva sijaisrinki ja tarvittaessa pidemmissä sairaslomissa esihenkilöt sijaistavat akuutin vaiheen, kunnes pidempiaikainen sijainen löytyy. Mikael-kylät pitää myös vanhoja verkostoja yllä ja tarvittaessa etsii sijasta sieltä (esim. eläköityneet, entiset harjoittelijat ym)
Työntekijöiden saatavuusongelmat epidemiatilanteissa	Useita työntekijöitä sairastuu samaan aikaan	Ennaltaehkäisevä, hygieniasuunnitelman mukainen toiminta on ensisijainen toimi (ei kipeänä töihin, tehokas siivous ja eristäminen sairaana olevalle ym.). Sijaisringin ylläpitäminen ja maksettavat hälykorvaukset Esihenkilöt ovat päteviä ja sijaistavat aina tarvittaessa ohjaajien poissaoloja sekä asumisessa, että työpajoilla Loma-aikoina ja pitkissä poissaoloissa esihenkilö sijaistaa työntekijää oma-ohjaaja vastuissa
Henkilötietojen turvaaminen	Tietomurto henkilökohtaisiin tietoihin.	Asiakastietoja käsitellään vain Hilka asiakastietojärjestelmässä, jonka tietoturvasta vastaa Myneva Oy. Henkilökuntaa on ohjeistettu järjestelmän käyttöön. Järjestelmään pääsee vain Mikael-kylän tietokoneilla ja puhelimilla. Asiakastietojärjestelmän käyttöä ja lokitietoja valvotaan vaatimusten mukaan säännöllisesti pääkäyttäjien toimesta.
Lääkepoikkeama	Asiakkaalle unohdetaan antaa lääke tai annetaan väärä lääke	Ennalta ehkäisevä toiminta, rauhoitetaan lääkkeen anto tilanteet! Virheen sattuessa toimitaan vaaratilanne ohjeistuksen mukaan joka löytyy toimistosta, sekä lääkehoitosuunnitelmasta Mikael-kylän intrasta, sekä dokumentoidaan tilanne asian mukaisesti.

**Mikael-kylät**

Vika lääkinnällisessä laitteessa	Esimerkiksi asiakkaan rollaattori hajoaa tai epäillään, että verenpainemittari antaa virheellisen tuloksen	Lääkinnällisten laitteiden toimivuutta seurataan ja varmistetaan lääkinnällisten laitteiden seurantajärjestelmällä. Laitteet tarkastetaan vuosittain helmikuussa. Lääkinnällisten laitteiden vikailmoitukset tehdään välittömästi lääkepoikkeamailmoituksella Mikael-kylän intrassa.
Asiakkaan uhkaava käytös	Voi aiheuttaa vahinkoa itselleen ja lähellä oleville henkilöille.	Mikael-kylässä pyritään ennaltaehkäisemään uhka- ja väkivaltatilanteita hyvällä ennakkoinnilla ja yhteisillä toimintasäännöillä. Mikael-kylän intrassa on saatavilla ohje uhkaavan asiakkaan kohtaamiseen.

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

Mikael-kylän henkilöstömäärä (HTV) ja koulutukset:

Kunnaksen asumisyksikkö:

Lähihoitaja 7, tuntityöläiset 1,5
Lähihoitaja (valmistuu sosionomiksi 2026) 0,5
Sairaanhoitaja 1
Sosionomi 1

Kivistönmäen asumisyksikkö:

Lähihoitaja 2, tuntityöläinen 0,5

Päivä- ja työtoiminta:

Sosionomi 1
Lähihoitaja 2
Leipurikondiittori 2
Ravintolakokki 1

Hallinto:

Sosionomi YAMK, kehittämispäällikkö, sosiaalipalveluiden vastuhenkilö

Sosionomi AMK, palveluasiantuntija (valmistuu YAMK kevät 2026)

Toimitusjohtaja

Sosionomi (kevät 2026) asumisen, sekä työ- ja päivätoiminnan esihenkilö

Mikael-kylä tarjoaa **henkilöstölleen vaaditut koulutukset** (esim. lääkehoitoon, ensiapuun, paloturvallisuuteen, hygieniaoosaamiseen, tietosuojan ym. liittyvissä asioissa) sekä vastaa niiden ylläpidosta koulutussuunnitelmansa mukaisesti. Palveluntuottaja kouluttaa henkilöstöä säännöllisesti myös muihin kuin laissa vaadittuihin teemoihin, kuten itsemääräämisoikeuteen ja osallisuuteen liittyvissä asioissa. Koulutussuunnitelma on saatavilla Mikael-kylän intrassa.

Palveluntuottaja varmistaa henkilökuntaa palkatessaan, että työntekijöillä on vaadittu sosiaali- ja terveysalan ammattitutkinto. Lisäksi kartoitetaan muu osaaminen (rikostaustan selvittäminen, hygieniaosaaminen, lääkehoitovalmiudet, ensiapuosaaminen ym.) ja että hänellä on oikeus toimia ammatissaan. Pätevyydet tarkastetaan rekrytointivaiheessa työntekijän toimittamista todistuksista. Työntekijän ammatinharjoitusoikeus tarkastetaan JulkiTerhikistä/Julki Suosikista. Työntekijät ohjataan työhöntulotarkastukseen rekrytoinnin jälkeen. Esihenkilöt huolehtivat edellä mainittujen tietojen dokumentoinnin henkilöstötietojärjestelmään.

Kunnaksen Mikael-kylässä on ympärivuorokautisen palveluasumisen asukkaita 19 ja yhteisöllisen palveluasumisen asukkaita 1. Henkilöstömitoitus on 0,5 hlöä ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaille ja 0,3 yhteisöllisen palveluasumisen asiakkaille.

Kivistönmäen Mikael-kylässä on yhteisöllisen palveluasumisen asukkaita 7 ja tukiasukkaita 1. Henkilöstömitoitus on 0,3 yhteisöllisen asumisen asiakkaille.

Mikael-kylässä työntekijöiden työtunnit suunnitellaan kuuden viikon listoissa (yht. 230 tuntia/ 6vko). Suunnittelussa huomioidaan se, että henkilöstömitoitus toteutuu ja jokaisessa vuorossa on aina minimissään yksi lääkeluvallinen ohjaaja. Arjessa tapahtuvien äkillisten sijaisten hankkimisesta ja henkilöstömitoituksen toteutumisesta vastaa kyseisen tiimin esihenkilö. Mikäli saatavilla ei ole pätevää sijasta vuoroon, esihenkilö tekee vuoron itse.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet:

Mikael-kylän ohjaajien tehtävän kuvat on avattu erillisiin kuvauksiin tarkemmin. Kuvaukset ovat saatavilla Mikael-kylän intrassa. Ohjaajien työtehtävät ovat ohjauksellisia ja asukkaat tarvitsevat enemmän tukea kuin hoitoa elämässään. Kuntouttavalla työotteella on suuri merkitys työn onnistumisen kannalta. Rekrytointitilanteessa painotetaan asukkaiden itsemääräämisoikeuden kunnioittamista ja salassapitovelvoitetta.



Mikael-kylän asumisen tiimeihin rekrytoidaan perusterveydenhuollon ammattilaisia, pääsääntöisesti lähihoitajia ja sosionomeja. Suurin osa heistä on lähihoitaja koulutuksen saaneita henkilöitä. Heidän ammattiopintoihinsa kuuluu asiakaslähtöinen ja ihmisarvoa kunnioittava työote. Työsopimukseen kirjataan 6 kk koeaika. Rekrytoija tarkastaa henkilön pätevyyydet, kokemukset ja luvat alkuperäisistä todistuksista ja julkiTerhikistä. Kaikilta uusilta työntekijöiltä tarkastetaan myös rikosrekisteriote. Jokaiselle tehdään työn alkaessa työterveyshuollon kautta lääkärintarkastus.

Leipomo- ja kahvila toiminnassa painotetaan henkilökunnan substanssiosaamista leipomiseen ja ruuan valmistukseen. Näiden työtoimintojen onnistuminen nojaa tähän osaamiseen. Henkilökuntaa rekrytoitaessa tällä substanssiosaamisella on pääpaino, mutta sosiaali- ja terveysalan ammattitutkinto katsotaan eduksi. Kahvila- ja leipomo toiminnan esihenkilönä toimii palveluvastaava, joka tapaa säännöllisesti henkilöstöä ja toimii tukena sosiaalipuolen asiakkaiden asioissa. Hän myös sijaistaa kyseisissä työpajoissa tarvittaessa ja tuntee asiakkaat hyvin. Leipomo- ja kahvilatyöntekijöille järjestetään omaa perehdytystä asiakaskirjaamiseen ja toteuttamissuunnitelmien laatimiseen. Esihenkilö toimii näissä tukena ja vastaa asianmukaisesta kirjaamisesta. Henkilökunta on ollut sitoutunut työhönsä ja toiminut jo useampia vuosia tehtävässään.

Uuden työntekijän perehdytykseen kuuluu perehtyminen Mikael-kylän arvomaailmaan ja toimintakäytäntöihin. Lisäksi tärkeää on paneutua lääkehoito-, ja omavalvontasuunnitelmaan, sekä muihin perehdytysohjelmassa oleviin asioihin. Uusi työntekijä tekee alussa ainakin kaksi perehdytystyövuoroa kokeneen työntekijän kanssa.

Mikael-kylän **henkilöstöä koulutetaan** kuukausittain koulutussuunnitelman mukaisesti. Lisäksi henkilöstöä koulutetaan tiimeittäin kuukausittain. Mikael-kylässä on oma henkilöstösuunnitelma ja koulutussuunnitelma, joiden pohjalta henkilöstön osaamista ylläpidetään ja kehitetään jatkuvasti. Henkilökunnan yhteiset koulutuspäivät pohjaavat Mikael-kylän arvojen syventämiseen ja lakisääteisiin täydennyskoulutuksiin. Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma löytyvät intrasta.

Opiskelijat: Oppilaitosyhteistyö on osa Mikael-kylän strategiaa. Lähihoitajaopiskelijat Salpauksesta ja Diakista tekevät säännöllisesti harjoittelujaksoja asumispalveluissa. Lisäksi nuoriso -ja vapaa-ajan opiskelijat ovat olleet tekemässä harjoittelujaksoja päiväaikaisessa toiminnassa. Myös LAB-ammattikorkeakoulun kanssa tehdään yhteistyötä sosionomiharjoittelijoiden kanssa. Opiskelijat osallistuvat ohjaamiseen ja lääkehoidon toteuttamiseen harjoittelujaksolle sovittujen tavoitteiden mukaisesti lähi- tai sairaanhoitajan ohjauksessa. Opiskelijan toiminnasta vastaa harjoittelujaksolle nimetty ohjaaja. Asumisen esihenkilö koordinoi sosiaalialan oppilaitosten kanssa tehtävää yhteistyötä.

Opiskelija voi toimia ohjaajan sijaisena, kun hänen osaamisensa on Mikael-kylän esihenkilön arvioin mukaan riittävää. Tällöin hän ei ole harjoitteluvuorossa, vaan virallisessa työvuorossa ja työsuhteessa Mikael-kylään. Opiskelija voi myös toteuttaa lääkehoitoa ollessaan työvuorossa, kun hän on suorittanut 2/3 opinnoista, saanut riittävän perehdytyksen lääkehoitoon, sekä suorittanut työnantajan vaatiman lääkehoidon tentin hyväksytysti, antanut tarvittavat näytöt ja hänellä on voimassa oleva lääkkeenantolupa. Esihenkilö varmistaa opiskelijan riittävät pätevyyydet (opintasuoritusote, LOVE-koulutus, Mikael-kylän myöntämä lääkelupa, salassapitosopimus, työsopimus ym.) ennen työskentelyn aloittamista. Opiskelijoille on tehty oma tehtävänkuva, joka on saatavilla Mikael-kylän intrassa.

Mikael-kylän sijaisrinki on pieni ryhmä henkilöitä, jotka työskentelevät Mikael-kylässä tuntityöläisinä. Kaikki sijaisringin henkilöt ovat tuttuja Mikael-kylän ihmisille ja suurin osa heistä työskentelee Mikael-kylässä viikoittain. Sijaisten käytössä on whats up-ryhmä, johon esihenkilöt laittavat tarvittaessa avoimia vuoroja tarjolle, ja sijaiset ilmoittautuvat vuoroihin ryhmän kautta. Sijaisille on tehty oma tehtävänkuva, joka on saatavilla Mikael-kylän intrassa.

Henkilöstön ja opiskelijoiden kielitaitovaatimukset: Mikael-kylässä asuu erityisihmisiä, jotka hyötyvät hyvästä suomenkielen taidosta ja selkokielen käytöstä. Tullessa Mikael-kylään töihin, työntekijällä tulee olla riittävä suomen kielen osaaminen, voidakseen tukea ja ohjata asiakkaita, sekä pystyäkseen hoitamaan turvallisesti lääkehoitoon ja kirjaamiseen, sekä yhteistyöhön liittyviä asioita. Mikael-kylään voi tulla harjoitteluun myös henkilö, joka ei puhu sujuvaa suomea. Tällöin **hän ei kuitenkaan osallistu hoito- tai ohjaustyöhön**, vaan keskittyy opinnoissaan kielitaitonsa ja vuorovaikutuksen harjoittamiseen Mikael-kylän asukkaiden kanssa. Osa Mikael-kylän asukkaista puhuu sujuvaa englantia ja käy mielellään keskusteluja myös englanniksi.

Henkilökunnan hyvinvointi ja edut: Mikael-kylässä järjestetään myös henkilökunnan yhteisiä koulutus ja virkistyspäiviä kaksi kertaa vuodessa. Lisäksi työkyvyn ylläpitämiseksi järjestetään kesällä ja talvella henkilökunnan virkistystempauksia, yhteisiä juhlia ja ruokailuja. Mikael-kylä tarjoaa henkilöstölleen ravintoedun työpaikkaruokailuna. Lisäksi Mikael-kylän henkilöstölle tarjotaan vuosittain 200e arvoinen virike- ja liikuntaetu, jolla pyritään tukemaan työntekijöiden hyvinvointia. Mikael-kylän henkilöstö saa myös henkilökunta-alennusta Mikael-kylän palveluista (esimerkiksi kahvilatuotteet, polttopuut tai muut tilaustuotteet). Henkilöstölle tehdään vuosittain hyvinvointikysely, jonka pohjalta kehitetään työntekijöiden hyvinvointia. Lisäksi työterveys tekee työterveyssuunnitelman Mikael-kylään säännöllisesti.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 4.

Tunnistettu riski	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Työntekijän pitkä sairasloma	Työntekijä on pitkään pois töistä esim. useita kuukausia	Mikael-kylässä on vahva sijaisrinki ja tarvittaessa pidemmissä sairaslomissa esihenkilöt sijaistavat akuutin vaiheen, kunnes pidempiaikainen sijainen löytyy. Mikael-kylät pitää myös vanhoja verkostoja yllä ja tarvittaessa etsii sijasta sieltä (esim. eläköityneet, entiset harjoittelijat ym) Loma-aikoina ja pitkissä poissaoloissa esihenkilö sijaistaa työntekijää oma-ohjaaja vastuissa
Työntekijöiden saatavuusongelmat epidemiatilanteissa	Useita työntekijöitä sairastuu samaan aikaan	Sijaisringin ylläpitäminen ja maksettavat hälykorvaukset Esihenkilöt ja omistajat ovat päteviä ja sijaistavat aina tarvittaessa ohjaajien poissaoloja sekä asumisessa, että työpajoilla Mikael-kylän asukkaiden omaiset ovat aktiivisesti mukana Mikael-kylän arjessa
Työntekijän puutteellinen kielitaito	Saattaa aiheuttaa ymmärrysvirheen tai vaaratilanteen ohjaustyössä	Mikael-kylässä harjoittelussa ja töissä ollessa henkilöllä tulee olla riittävä suomen kielen taito, pystyäkseen hoitamaan tehtävänsä turvallisesti ja hyvin. Mikael-kylään voi tulla harjoitteluun myös henkilö, joka ei puhu sujuvaa suomea. Tällöin hän ei kuitenkaan osallistu hoito- tai ohjaustyöhön, vaan keskittyy opinnoissaan kielitaitonsa parantamiseen ja harjoittelemaan vuorovaikutusta Mikael-kylän asukkaiden kanssa. Osa Mikael-kylän asukkaista puhuu sujuvaa englantia ja käy mielellään keskusteluja myös englanniksi.

Taulukko 4: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **henkilöstön riittävyttä ja osaamista** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta



3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

ALUEEN SOSIAALI- JA POTILASVASTAAVAN PUHELINPALVELU

+358 38192504

maanantai, tiistai, torstai 9.00–12.00 keskiviikko 9.00–15.00

Sähköposti: asiavastaavat@pajjatha.fi

Mikael-kylän asukkaat, omaiset ja työntekijät voivat olla tarvittaessa yhteydessä myös sosiaalivastaavaan, joka auttaa ja neuvoo esimerkiksi potilas- ja asiakaslakien soveltamiseen liittyvissä asioissa, tai kantelu, oikaisuvaatimus ja potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä.

KULUTTAJANEUVONNAN PUHELINPALVELU

09 5110 1200

Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan. Kuluttajaoikeusneuvojalta saa maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteissa.

MUISTUTUKSET, REKLAMAATIOIT JA HUOMIOT MIKAEL-KYLÄLLE:

Mikael-kylän palveluista vastaava Eveliina Aaltonen

eveliina.aaltonen@mikaelkylat.fi, 0447722848

Mikael-kylän henkilökunta, asukkaat ja omaiset voivat tarvittaessa tehdä muistutuksen ja kantelun Mikael-kylän toiminnasta. Tällaisen saatuaan Mikael-kylä toimittaa asian palveluista vastaavan tietoon, joka vastaa asian käsittelystä johtoryhmässä ja tarvittaessa myös Mikael-kylän hallituksessa kahden viikon kuluessa muistutuksen saamisesta. Käsittely, sekä sovitut toimenpiteet kirjataan pöytäkirjaan. Käsittelyn jälkeen muistutuksesta luodaan asian mukainen vastine asianosaisille. Mikäli kyseessä on vakava asiakasturvaa loukkaava rikkomus, se käsitellään edellä mainitulla tavalla ja saatetaan tiedoksi tilaavalle ja palvelua järjestävälle taholle sekä asianosaisille. Näiden tahojen kanssa sovitaan toimintamenettelyistä.

Esteettömyys: Mikael-kylässä palveluiden esteettömyys ja saavutettavuus on otettu huomioon asumiskiinteistöä ja yhteisörakennusta suunniteltaessa. Jokaisella asukkaalla on oma asunto, jossa esteettömyys on huomioitu ovien sijoittamisella, inva-wc:n ja suihkutilan suunnittelulla. Lisäksi rakennukset ovat yhdessä tasossa, käytävät ovat leveät ja niissä voi liikkua apuvälineillä. Asuinrakennuksessa on kolme solua, joihin omista asunnosta on esteetön pääsy. Soluissa on oleskelutilat, joissa voi katsella televisiota tai kokoontua yhteen. Soluista pääsee terasseille, jotka sijaitsevat samassa tasossa asuinrakennuksen kanssa ja terassilta on luiska keskipihalle.



Jokaisesta kolmesta ulko-ovesta pääsee myös liuskan kautta pihalle. Yhteisiin tapahtumiin on jokaisella mahdollista osallistua ja heitä tuetaan ja autetaan niihin osallistumisessa.

Mikael-kylässä asiakkaat kommunikoivat suurimmaksi osaksi puheen avulla. Muutamalla henkilöllä on käytössään kommunikaatiota tukevia menetelmiä kuten pad-laite tai kuvia. Henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti myös näiden käyttöön, jotta he osaavat tukea asiakkaita laitteiden käytössä.

Itsemääräämisoikeus ja osallisuus: Mikael-kylässä on jokaisen asukkaan kohdalla laadittu ns. Imo - suunnitelma, jossa tuetaan hänen itsemääräämistään ja yhdenvertaisuuttaan. Imo-suunnitelman kautta asiakkaan koko toteuttamissuunnitelma rakennetaan. Asukasilloissa käsitellään säännöllisesti yhteisön arvoja ja toimintasääntöjä. Nämä on rakennettu yhdessä asukkaiden kanssa. Mikäli asukkaiden välille tulee riitoja tai erimielisyyksiä, ohjaajat ovat velvollisia selvittämään nämä molempia osapuolia kunnioittaen.

Asiakasilloissa asiakkaita informoidaan mahdollisista uusista lainsäädännön muutoksista ja heidän kanssaan keskustellaan niiden vaikutuksesta heidän elämäänsä. Lisäksi itsemääräämisoikeuden toteutumista painotetaan tukisuunnitelman laadinnassa. Asiakkaita autetaan ymmärtämään hyvinvointialueelta, kelasta tai muilta viranomaisilta saatuja tiedonantoja. Mikael-kylän omavalvontasuunnitelma on esillä julkisissa tiloissa, joissa sitä on helppo käydä läpi asukkaiden kanssa. Lisäksi omaisilla on mahdollista tutustua siihen halutessaan.

Mikael-kylässä ei käytetä rajoitustoimenpiteitä. Asukkaiden kanssa pyritään keskustelemaan ja tuomaan esiin häntä koskevia terveyttä tai turvallisuutta heikentäviä käyttäytymismuotoja, joita hänen ohjaajansa tai muut asukkaat ovat havainneet. Hänen kanssaan pyritään löytää yhteinen näkemys, mihin hän voi sitoutua. Mikäli rajoitustoimenpiteitä joudutaan tekemään niin ne tehdään yhteistyössä asiantuntijoiden kanssa. Kyseistä palvelua on mahdollista saada yksityisen lääkärikeskuksen puolelta. Asiantuntijatiimiin jäsenenä toimivat lääkäri, sosiaalityöntekijä ja mahdollisesti joku muu. Mikael-kylä on tehnyt alustavaa tutkimusta tulevaisuuden varalle.

Toteuttamissuunnitelma: Asiakkaan palvelut Mikael-kylässä on kuvattu ns. pääprosesseina; asiakkaaksi tulo Mikael-kylään, asiakkaana Mikael-kylässä ja asiakkuuden päättyminen Mikael-kylässä. Näissä prosesseissa kuvataan yksityiskohtaisesti eri prosessivaiheet, miten asiakkaan elämää ja osallisuutta tuetaan ja kuka eri askeleista on vastuussa. Asiakkaalla on oikeus saada juuri hänelle sopivaa ja räätälöityä tukea ja apua. Asiakkaalle laaditaan järjestäjä tahon kanssa palvelusuunnitelma, jonka pohjalta Mikel-kylässä laaditaan toteuttamissuunnitelma. Toteuttamissuunnitelmassa näkyy lähtötilanne, tavoite ja keinot, joilla asetettuihin tavoitteisiin pyritään. Suunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa ja sitä arvioidaan yhteisesti kuuden kuukauden välein, jonka jälkeen suunnitelma päivitetään toukokuussa ja marraskuussa. Toteuttamissuunnitelmasta vastaa asukkaan omaohjaaja ja asumisen sekä päiväaikaisen toiminnan tiimin esihenkilöt. Palveluvastaava tarkistaa tukisuunnitelmat puolenvuoden välein ja antaa omat huomionsa palvelutarpeen toteutumisesta.



Toimintakyvyn arviointi: Palvelutarpeen arvioinnissa ollaan siirtymässä Rai-soft-arviointivälineen käyttöön Kymenlaakson hyvinvointialueen asiakkaiden osalta keväällä 2025. Rai-soft-arviointi työvälineen käyttöönottoon koulutetaan henkilöstö hyvinvointialueen toimesta. Mikael-kylässä on määriteltä rai-soft-arvioinnin esihenkilö ja vastaava, jotka varmistavat työvälineen asianmukisen käytön asiakastyössä ja tukevat käytön onnistumisessa. Rai esihenkilöille ja vastaaville kymen hyvinvointialue järjestää omat koulutuksensa. RAI-arviointityökalu tuo uutta osaamista Mikael-kylän henkilöstölle arvioinnin tekemisessä. Muutoin toimintakykyään arvioidaan asiakkaan kohdalla keskustelujen, havaintojen, kirjaamisen ja tavoitteiden onnistumisen kautta. Kehitysvammaliiton Toimi-arviointityökalu on useamman pitkäaikaisen asiakkaan arvioinnin taustana.

Arvot: Mikael-kylän arvot ovat osallisuus, ymmärtävä kohtaaminen ja kestävä kehitys. Näiden arvojen jalkauttaminen tapahtuu jatkuvana henkilöstön koulutuksena, räätälöitynä kunkin tehtävä- kuvan mukaan. Arvojen keskiössä on asiakkaan kunnioittavan kohtaamisen opettelu ja osallisuuden tukeminen. Mikael-kylässä on käytössä osallisuuden tukemiseen kehitetty osallisuusmalli, jota käytetään pääasiallisesti työ- ja päivätoiminnassa.

Palaute: Asukkailta ja heidän omaisiltaan kerätään palautetta vuosittain erillisillä palautekyselyillä, joissa kerätään tietoa asukkaan itsemääräämisen, osallisuuden ja hyvinvoinnin osalta. Näistä palautteista laaditaan yhteenveto, joka käsitellään johtoryhmässä ja eri tiimeissä. Palautteiden pohjalta valitaan kehittämiskohteet ja laaditaan niistä toimeenpanosuunnitelma, joka jalkautetaan käytäntöön. Toimintasuunnitelman toimeenpanosta vastaa sen alueen esihenkilö ja hän on velvollinen tarkistamaan, että henkilöstö toimii sovittujen käytänteiden mukaisesti.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 5.



Mikael-kylät

Taulukko 5: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Omainen kokee Mikael-kylän palvelun huonoksi tai riittämättömäksi	Omainen tekee valituksen Mikael-kylän toiminnasta	Mikael-kylässä tunnistetaan omaisten kuulluksi tulemisen tärkeys ja panostetaan omaisyhteistyöhön. Mikael-kylät on proaktiivinen omaisten kanssa tehtävässä yhteistyössä, esimerkiksi viestimällä omaisille tulevista juhlista, projekteista sekä muutoksista Mikael-kylän toiminnassa. Keinoina viestinnässä käytetään esimerkiksi toimitusjohtajan kuulumiskirjettä, omaisten tapaamisia, sekä tyytyväisyyskyselyitä. Palautetta otetaan toiminnassa vastaan myös matalalla kynnyksellä ja asiat pyritään käsittelemään esihenkilöiden toimesta heti niiden ilmettyä, jottei asiat kasva turhaan isoiksi.
Asiakkaan epäasiallinen kohtelu		Mikael-kylässä koulutetaan henkilöstöä jatkuvasti asiakkaan kunnioittavaan ja ymmärtävään kohtaamiseen. Mikael-kylässä on myös ohjeet asiakkaan asialliseen kohteluun sekä erillinen ilmoituslomake, jolla voidaan ilmoittaa nimettömästi asiattomasta kohtelusta.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Työntekijöiden ilmoitusvelvollisuus: työntekijöitä ohjeistetaan heidän velvollisuudestaan valvontalain 29§:n mukaan ilmoittamaan havainnoistaan Mikael-kylän toiminnassa. Mikael-kylässä asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuus on laadunhallinnan keskiössä. Turvallinen työ – ja asuinympäristö luovat perustan onnelliselle elämälle ja työyhteisölle. Tämän onnistumiseksi Mikael-kylässä koulutetaan henkilökuntaa arvopohjaiseen ymmärtävän kohtaamisen ja osallisuuden kulttuuriin, jossa yksilön oikeudet ovat etusijalla. Asiakkaita ohjeistetaan ja tuetaan heidän oikeuksiinsa tehdä ilmoitus epäasiallisesta käyttäytymisestä, heitä loukkaavista asioista tai muista epäkohdista. Mikael-kylässä ylläpidetään vuorovaikutuksellista toimintakulttuuria ja turvallista ilmapiiriä, jolla pyritään siihen, että työntekijät ja asiakkaat pystyvät tuomaan esiin huolensa asiattomasta kohtelusta. Esihenkilö on helposti tavoitettavissa ja tapaa henkilöstöä kaksi kertaa viikossa ja pyrkii luomaan turvallista ja avointa ilmapiiriä. Ohjeet asiakkaan asialliseen kohteluun löytyy Mikael-kylän intrasta.

Mikael-kylässä ilmoituksen voi tehdä toimitusjohtajalle suullisesti tai kirjallisesti. Toimitusjohtaja käynnistää tarvittavat kuulemiset ja korjaustoimenpiteet ilmoituksen takia. Ilmoituksista raportoidaan tieto myös asiakkaan oman kotikunnan sosiaalityöntekijälle ja Aville.

“Sosiaalihuollon henkilöstön sosiaalihuoltolain 1301/2014 § 48 mukainen ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvalla on lakiin perustuva ilmoitusvelvollisuus: 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. 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. Kaltoinkohtelua on myös huono ja epäeettinen kohtelu, hoidon ja avun laiminlyönti sekä ihmisarvoa alentava kohtelu. Sosiaalihuoltolain kohdalla 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”

Mikael-kylän mahdollisia **haittatapahtumia**, joista voisi aiheutua vaaraa asiakkaille ovat: lääkehoidon poikkeamat, mahdolliset ulkopuoliset tapahtumat asiakkaan liikkuesssa Mikael-kylän ulkopuolella, epäasiallinen käytös toisten asiakkaiden tai henkilökunnan taholta, mahdolliset ruokamyrkytykset pilaantuneiden raaka-aineiden käytön takia. Paloturvallisuus ja epidemiat. Mikael-kylän työ- ja päivätoiminnassa käytettävistä laitteista johtuvat haittavaikutukset saattavat johtaa asiakkaan tai työntekijän vaaratilanteen syntymiseen. Näihin on varauduttu perehdyttämällä työntekijät laitteiden käyttöohjeisiin ja Mikael-kylän turvallisuussuunnitelmaan. Haittatapahtuman sattuessa toimitaan kyseisen tilanteen ohjeistuksen mukaan.

Läheltä piti –tilanteet kirjataan, vaikka niistä olisi selvitty hyvien ohjeistusten ja henkilökunnan toiminnan kautta säikähdyksellä. Tiimeissä ja johtoryhmässä pohditaan, onko näiden tilanteiden takia syytä muuttaa toimintakäytäntöjä.

Poikkeamat ovat tapahtumia, jotka poikkeavat normaalista suunnitellusta toiminnasta ja joka voivat jatkuessaan aiheuttaa vaaratilanteen. Kaikki poikkeamat kirjataan ja käsitellään niiden vakavuudesta määräytyvällä tavalla joko kahden kesken, tiimeissä ja johtoryhmässä.

Vakava vaaratilanne voi johtaa asiakkaan tai jonkun muun kuolemaan tai vakavaan vammautumiseen. Nämä käsitellään aina ja ilmoitetaan hyvinvointialueelle. Mikael-kylässä on oheistus henkilöstölle vaaratilanteisiin.

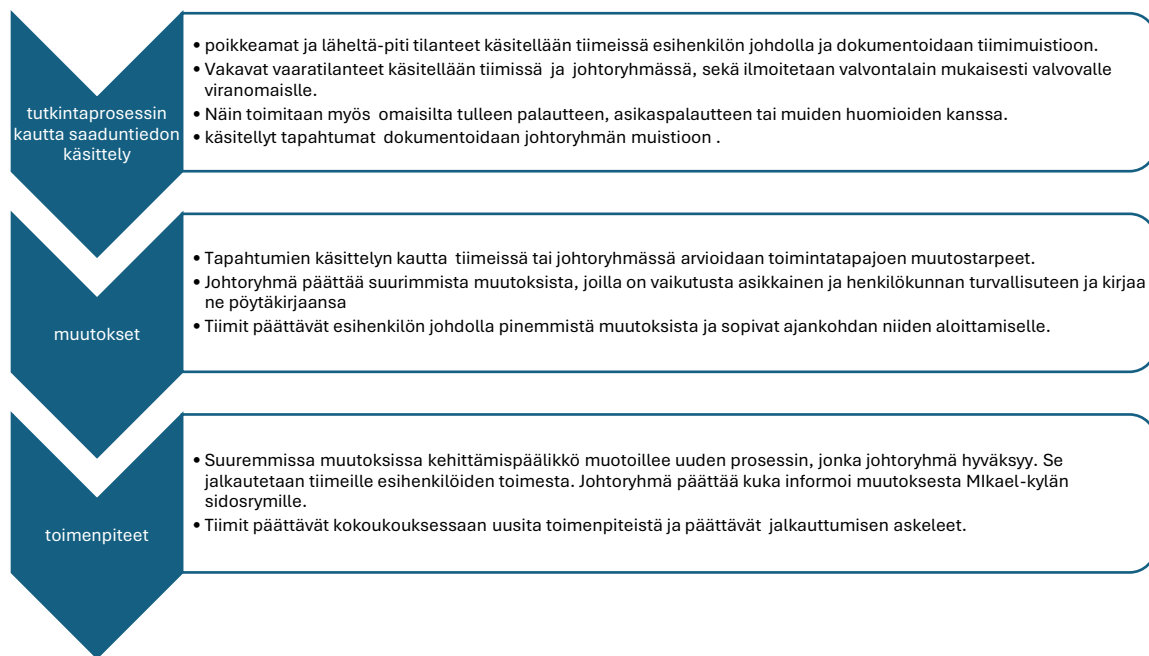
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Erityisen tuen piirissä olevien asiakkaiden kanssa työskenneltäessä on varmistettava ja ennakoitava heidän erityispiirteensä erityisesti kommunikaatiomenetelmien käyttö ja diagnoosista johtuva käyttäytymismalli. Tämä tuo asiakaskohtaamiseen vaaratilanteiksi odottamattomat reaktiot muuttuvissa tilanteissa ja niistä aiheutuvat aggressiiviset käyttäytymistavat. Asiakkaan väkivaltainen käyttäytyminen saattaa vahingoittaa muita asukkaita tai henkilökuntaa. Mikael-kylässä tämä vaaratilanne on tunnistettu muutamien asiakkaiden kohdalla ja siihen on valmistauduttu laatimalla erilliset toimintaohjeet, joissa ilmenee mahdollisten uhkatilanteen ennakkomerkit ja miten niissä tilanteissa tulee toimia. Vaaratilanteen tapahtuttua asian käsittelylle on olemassa erillinen prosessi ja ohjeistus.

Tapahtunut käsitellään kolmiporrasmallin mukaisesti:

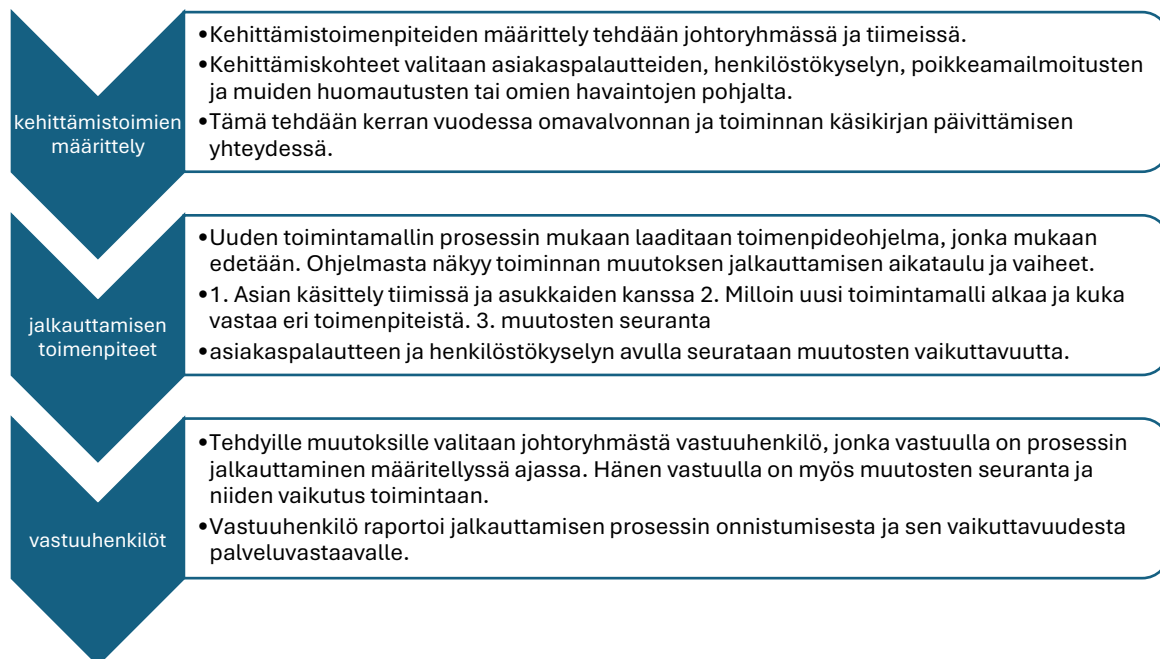
1. **Akuutti tilanne:** välittömät toimenpiteet, joilla pyritään rauhoittamaan tilanne. (ohjeistus)
2. **Tapahtuneen reflektointi:** käsitellään tapahtunut esihenkilön johdolla. Haastatellaan asianosaisia. Selvitetään mitä tapahtui, ketkä olivat mukana tapahtumassa ja miten toimittiin. Tarvittaessa yksilöhaastatteluilla sekä yhdessä tiimin kesken.
3. **Parannusehdotukset:** Tapahtuneesta tehdään johtopäätökset ja parannusehdotukset, joilla parannetaan turvallisuutta. Johtoryhmä käsittelee asian ja ilmoittaa palveluiden järjestäjälle tarvittaessa valvontalain mukaisesti. Vaaratilanne, sen käsittely ja siitä johdetut korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan asianmukaisesti.

Prosessikuvaus poikkeaminen, haitta- ja vaaratilanteiden käsittelystä



4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Kehittämisprosessi palautetiedon pohjalta



4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Mikael-kylässä kerätään asiakkailta, omaisilta ja henkilöstöltä palautetta Mikael-kylän toiminnasta vuosittain anonyymeillä kyselyillä. Palautteesta nousseista teemoista, lakisääteisistä velvoitteista, poikkeamailmoituksista nousseista havainnoista ja Mikael-kylän arvoista kootaan asiakkaan asemaa ja oikeusturvaa parantavia toimintakäytäntöjä ja toimintasuunnitelma toiminnan kehittämiseksi. Tehdyt toimet raportoidaan osaksi kehittämissuunnitelmaa niille varattuun raporttiosioon ja niiden vaikuttavuutta arvioidaan suunnitelman mukaisesti. Palveluvastaava vastaa prosessin hallinnasta ja yksittäisten osa-alueiden ja toimien vastuut jaetaan tilanne kohtaisesti.

Mikael-kylän toiminnan kehittäminen on intensiivistä, kuukausittain tapahtuvaa työskentelyä. Se mahdollistaa myös käytännön arjessa esiin tulleiden teemojen ja haasteiden käsittelyn ja kehittämisen matalalla kynnyksellä. Mikael-kylän johtoryhmän säännöllinen työskentely tukee kehittämistoimenpiteiden jalkauttamista organisaatiossa.

Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta on kuvattu Taulukossa 6.



Taulukko 6: Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta
Valvontakäynnillä saatu kehoitus täydentää omavalvontasuunnitelmaa	Elokuun 2025 aikana	Johtoryhmä, Minna Inkeroinen vastaa viimeistelystä	Johtoryhmässä 27.8.25
Henkilöstön suurin osa palautteesta koski turvattomuuden tunteen kokemista haastavasti käyttäytyvien asiakkaiden kanssa työskentelystä ja asumispalvelun työvuoroja (vuorotyö).	Vuoden 2025 aikana	Johtoryhmä, esihenkilöt	Johtoryhmän väliarviointi 5/2025 ja 12/2025, uusi kysely 2/2026
Asiakkaiden palautteessa suurin osa koski ohjaajan antamaa aikaa yksittäisille asiakkaille. Toisena oli toiveena omien mieliruokien lisääminen ruokalistaan.	Vuoden 2025 aikana	Johtoryhmä, esihenkilöt	Johtoryhmän väliarviointi 5/2025 ja 12/2025, uusi kysely 2/2026
Läheisten toiveitten perusteella kehittämistä toivotaan asiakkaiden hygienian ja siivouksen parantamiseen ja Mikael-kylän ulkopuolella liikkumiseen ohjatusti.	Vuoden 2025 aikana	Johtoryhmä, esihenkilöt	Johtoryhmän väliarviointi 5/2025 ja 12/2025, uusi kysely 2/2026
Uhkatilanne poikkeamista noussut havainnot ja niistä johdetut toiminnan kehittämiskäytännöt (esim asiakkaan aggressiivinen käyttäytyminen)	Syksy 2025	tiimin esihenkilö	Palveluvastaa ja esihenkilö kuukausittain

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Mikael-kylän **palvelujen laatua** seurataan säännöllisesti vuosikellon mukaisesti. Hyvinvointikyselyt tehdään asukkaille ja omaisille sekä henkilöstölle vuosittain. Kyselyjen sisältö käsitellään johtoryhmässä ja raportoidaan aina asiakkaille, omaisille ja työntekijöille. Kyselyiden tulosten perusteella valitaan johtoryhmässä pääteemat kehittämiseksi seuraavalle jaksolle. Teemoihin keskitytään tehden erilaisia toimia havainnon parantamiseksi ja onnistumista mitataan seuraavassa kyselyssä.

Toteuttamissuunnitelmien päivitys ja arviointi tehdään kahdesti vuodessa ja tarvittaessa. Suunnitelmien päivityksestä vastaavat asumisen tiimin esihenkilö ja työ- ja päivätoiminnassa tiimien esihenkilöt. He raportoivat palveluista vastaavalle, joka tutustuu päivityksiin ja tekee niistä omat huomionsa, joiden pohjalta tukisuunnitelmia voidaan päivittää. Mikael-kylän vuosikello ohjaa toiminnan toteutumista.

Työsuojelutiimi tapaa säännöllisesti tarkastelemaan työntekijöiden hyvinvointia ja riskejä. Mikael-kylässä tehdään riskien arviointikävely kahdesti vuodessa. Työsuojelutiimi ja johtoryhmä valvovat riskikävelystä havaitut tarvittavat muutokset.

Työterveys seuraa työntekijöiden hyvinvointia määräaikaaisilla tarkastuksilla. Viranomaiset tekevät säännölliset tarkastukset koskien terveyttä ja paloturvallisuutta.

Lääkehoidosta vastaava lääkäri tarkastaa Mikael-kylän lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuuden ja sen toteutumista yksiköissä valvoo sairaanhoitaja, lääkevastaava ja esihenkilö.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Mikael-kylän omavalvontasuunnitelma on päivitetty uuden valvontalain (2024) mukaiseksi. Mikael-kylän omavalvonnan on laatineet toimitusjohtaja, palveluasiantuntija, palveluista vastaava ja asumisen vastuuhenkilö. Omanvalvonnan laatimisen yhteydessä on käyty yksityiskohtaisesti läpi mallipohjalle laaditut kysymykset ja peilattu niitä Mikael-kylän ohjeistuksiin ja toimintamalleihin ja käytäntöihin.

Laadittu omavalvonta käydään Mikael-kylän tiimeissä läpi ja päivitetään tarvittaessa ja tarkastetaan neljä kertaa vuodessa. Mikael-kylässä on erillinen dokumentointipohja, johon merkitään kaikki omavalvontaa koskevat työskentely tilanteet ja niissä käsitellyt kysymykset, aihealueet ja huomiot. Työntekijät tutustuvat omavalvontaa ja merkitsevät tutustumisen lukukuittauksella. Palveluvastaava vastaa siitä, että päivitetty omavalvonta liitetään hyvinvointialueiden alustoille.

Omanvalvonnan lisäksi henkilöstön koulutussuunnitelma laaditaan vuodeksi kerrallaan ja se ohjaa henkilöstön koulutuksen sisältöä ja laadun kehittämistä. Koulutustilaisuudet ja niiden osallistujat dokumentoidaan.

6. Palvelun sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Mikael-kylässä tarjotaan kokonaisvaltaista hoitoa ja huolenpitoa kaikilla elämän osa-alueilla, yksilön tarpeet huomioiden. Asiakkaita tuetaan ja ohjataan yksilöllisten ratkaisuiden mukaisesti huomioiden henkilön voimavarat ja vahvuudet. Hoidossa ja ohjauksessa tuetaan henkilön valinnanvapautta, itsemääräämisoikeutta ja itsenäistä suoriutumista.

Mikael-kylässä hoito ja huolenpito sisältää mm. seuraavat osa-alueet:

- Tuki aterioinnissa ja aterioiden valmistuksessa
- Tuki kodin puhtaanapidossa ja ylläpidossa
- Tuki henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisessa
- Tuki raha-asoiden ja talouden hoitamisessa
- Tuki lääkehoidossa ja terveyden ylläpidossa
- Tuki kodin ulkopuolella

Hoidolla ja huolenpidolla tuetaan asiakkaan elämänhallintaa ja osallisuutta.

Työ- ja päivätoiminnassa annettava tuki ja ohjaus on asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä ylläpitävää, sekä asiakkaan omia voimavaroja tukevaa. Toiminta on suunnitelmallista ja tavoitteellista. Työ- ja päivätoiminnassa tuella ja ohjauksella tuetaan asiakkaan itsenäisessä elämässä suoriutumista, sekä edistetään asiakkaan osallisuutta ja sosiaalista vuorovaikutusta.

6.2 Asiakkaan osallisuuden ja sosiaalisten suhteiden ylläpitäminen ja tukeminen

Mikael-kylässä asiakasta tuetaan löytämään hänelle tärkeitä asioita, jotka vahvistavat hänen yksilöllisiä kykyjään ja laajentavat hänen mahdollisuuksiaan itsenäisenä toimijana. Osallisuuden kokeminen syntyy siitä, että ihminen voi vaikuttaa itselleen tärkeisiin kysymyksiin, kuulua itselleen tärkeisiin ryhmiin, sekä vaikuttaa itselleen tärkeisiin asioihin ja saada tukea siihen.

Mikael-kylässä tuetaan yhteisöllisyyttä ja osallisuutta mm. erilaisilla rakenteilla, kuten yhteisillä iltatoiminnoilla. Näitä ovat mm. yhteisökokous tyyppinen koti-ilta maanantaisin, saunailta keskiviikkoisin ja lauantaisin, liikuntakerho torstaisin, sekä elokuvailta perjantaisin. Viikonloppuisin järjestetään yhteistä tekemistä askartelusta retkeilyyn, asukkaiden mielenkiinnon mukaan. Mikael-kylässä pidetään myös esimerkiksi ruokailuja ensisijaisesti yhteisöllisinä hetkinä, joissa asukkaat ja työntekijät kohtaavat ja keskustelevat. Ruokailut tapahtuvat pienissä ryhmissä, mutta halutessaan voi myös syödä yksin omassa huoneessaan.



Työ- ja päivätoiminnan rooli Mikael-kylässä on vahvasti osallisuutta ja sosiaalisia suhteita ylläpitävä. Se sisältää mielekästä tekemistä ottaen huomioon asiakkaan yksilölliset kyvyt ja kiinnostuksen kohteet. Työ- ja päivätoiminnasta luodaan jokaiselle henkilölle oma tukisuunnitelma, jossa ilmenee yhdessä asiakkaan kanssa luodut tavoitteet ja keinot, millä asetettuihin tavoitteisiin päästään. Työn onnistumista arvioidaan kerran vuodessa.

Päiväaikainen toiminta mahdollistaa yhdessä tekemisen ja antaa mahdollisuuden nauttia yhteisestä hyvästä sekä osallistua sen tuottamiseen ja jakamiseen. Yhteinen hyvä on toimintaa, josta seuraa arvostusta, kiitosta ja yhteyksiä muihin ihmisiin. Työtoiminta muodostuu pääasiassa ruuan valmistuksen, puhtaanapidon, kahvilatoiminnan ja kylätalkkaritöiden ympärille. Päivätoiminnassa keskitytään taidekäsitöiden valmistukseen, taiteeseen, oppimiseen ja eri elämänalueiden tutkimiseen.

Yhteisesti päiväaikainen toiminta luo vuodenkierrolle raamit, joihin sisältyy taide ja juhlaprojektit. Näin työ, taide ja kohtaaminen nivoutuvat toisiinsa kietoutuneeksi ihmisen hyvinvointia ylläpitäväksi kokonaisuudeksi. Päiväaikainen toiminta luo myös elintärkeän yhdyspinnan verkostojen luomiselle Lahden alueella. Jokainen kylätakkareiden työkeikka tai asiakaskohtaaminen kahvilassa rikkovat rajoja ja edistävät monimuotoisen yhteiskunnan rakentumista.

6.3 Ravitsemus

Mikael-kylässä asukkailla on mahdollisuus syödä kaksi lämmintä ateriaa sekä kaksi tai kolme väliateriaa (aamu-, väli- ja iltapala) joka päivä. Ruokailuajat ovat liukuvia ja yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia.

Aamupala	klo 7.00 – 10.00
Lounas pajoilla	klo 11.30 - 12.30
Välipala	klo 14.30 - 15.00
Päivällinen	klo 16.00 – 16.30
Iltapala	klo 19.00 – 21.00

Yöllä asiakkailla on mahdollisuus saada välipalaa. Jos uni ei tule, tarjotaan esim. maitoa ja voileipää. Kesällä kiinnitämme huomiota riittävään nesteytykseen ja esim. ulkona istuttaessa tarjotaan mehua ja jäätelöä. Henkilökunta valmistaa ruoat itse yksikössä. Asumisyksikössä on käytössä 6 vk:n kiertävä ruokalista, jonka mukaan ruoat valmistetaan. Aukkaat voivat esittää toiveita ja listaa päivitetään säännöllisesti toiveet huomioiden.



Asukkaiden ruoka-aineallergiat on kirjattu ylös keittiöihin. Asiakkaita ohjataan pysymään erityisruokavalioissaan. Heidän kanssaan keskustellaan ja heitä muistutetaan erityisruokavalion noudattamisen tärkeydestä. Mikael-kylässä on myös kasvissyöjiä ja vegaaneja. Heidän valintaansa kunnioitetaan ja heille tarjotaan heille sopiva vaihtoehto. Mikael-kylässä syödään luomu ja kasvis painotteista ruokaa.

Asukkaita ohjataan ravitsemuksen tärkeyteen keskustellen. Huolehditaan myös siitä, että asukkaat osallistuvat ruokailuihin ja että he syövät ja juovat edes jotain ruokailun aikana, mikäli ruoka ei maita. Ravitsemusta seurataan ja kirjataan Hilikka-järjestelmään tarvittaessa.

6.4 Asiakkaan rahavarojen käytön ja säilytyksen periaatteet

Mikael-kylässä tuetaan asiakkaita taloudellisten asioiden hoidossa, mikäli hän tarvitsee niissä tuke. Tarkempi ohjeistus rahankäytössä ohjaamiseen sekä edunvalvonnan hakemisen prosessikuvaus löytyy Mikael-kylän intrasta ja tulostettuna ohjaajien toimistosta.

Rahojen säilytys:

Rahat säilytetään toimistossa kassakaapissa. Kassakaapin avain säilytetään numerolukitus boksissa. Numeron tietää vain Mikael-kylässä työskentelevät ohjaajat.

Rahan nostaminen:

Asukkaat käyvät itse nostamassa rahaa automaatilta. Jotkut asiakkaat tarvitsevat mukaansa saattajan. Silloin ohjaaja lähtee hänen mukaansa saattajaksi. Jotkut asiakkaat tarvitsevat apua tunnusluvun muistamisessa tai painamisessa. Tällöin ohjaaja auttaa. Niiden asukkaiden, jotka tarvitsevat muistamisessa apua, tunnusluvut säilytetään heidän omissa kansioissaan asumisyksikössä. Kansiot säilytetään lukitus kaapissa, jonka avain on numerolukitus boksissa, joka sijaitsee lukitus toimistossa.

Asiakasvaraseurannat:

Niiden asukkaiden, jotka eivät pysty huolehtimaan rahoistaan, rahoja säilytetään hänen puolestaan. Tällöin jokainen säilytykseen otettava rahasumma kirjataan HILKKA-lompakkoon (pano) sekä jokainen asukkaalle annettu rahasumma kirjataan lompakkoon (otto). Jos asukas tuo kuitenkin ostoksestaan, se säilytetään toimistossa. Isoissa ostoksissa ohjataan häntä ottamaan kuitti (yli 50e ostot).

Tarkastus:

Esihenkilö tarkastaa lompakot säännöllisesti ja tekee samalla tarkastusmerkinnän asukkaan lompakkoon. Hän tarkastaa, tulostaa ja toimittaa kirjanpidon asiakkaiden edunvalvojille vuosittain.