

Kontulassa panostetaan myös käyttäjäpalveluihin

Etusivu

Ajankohtaista

17.6.2009



Tila-avain

Kontulan uusi vanhustenkeskus edustaa valmistuessaan alan uusinta osaamista. Kohteen toimintaa tukee osaltaan kiinteistö- ja käyttäjäpalvelujen nivominen yhdeksi palvelukokonaisuudeksi. Vanhustenkeskuksen käyttäjä sosiaalivirasto, vuokranantajana toimiva Tilakeskus sekä kiinteistön omistaja Helsingin Toimitilat vastaavat silti kukin itselleen kuuluvien tehtävien tilaamisesta ja kustannuksista.

Helsingin kaupungin sairaaloissa ja esimerkiksi Kustaankartanon vanhainkodissa on jo kokemuksia kohteen käyttäjien ja kiinteistöhuollon yhteistyöstä. Nyt myös Kontulassa rakennetaan toimintamallia, jossa vanhustenkeskuksen toiminnot voivat hyödyntää huollon henkilöstöä omissa tarpeissaan.

- Vanhustenkeskuksen henkilöstö voi tehdä Helsingin Toimitilojen Tila-avain -huoltokirjaohjelman kautta palvelupyynnöitä esimerkiksi sänkyjen ja rollaattorien ollessa korjaamisen tarpeessa. Palvelupyynnöt kirjataan näin ylös ja niiden toteutumista voi seurata Tila-avaimessa käyttäjien omilla käyttäjätunnuksilla. Huolto laskuttaa työt niiden valmistuessa tilaajaorganisaatiolta, kertoo huoltokirjaohjelmaan liittyvästä koulutus- ja kehitystyöstä Palmiassa vastaava palveluesimies Kari Björn.

Ennakoiva huolto estää häiriöt

Tila-avaimessa ovat myös kiinteistönomistajan eli Helsingin Toimitilojen sekä käyttäjille vuokranantajalle toimivan kiinteistöviraston Tilakeskuksen vastuulla olevat työt. Nuo tehtävät tulevat huollon tehtäviksi käyttö- ja huoltosuunnitelmasta elinkaariajatteluun perustuen.

- Huoltokirjaohjelma on hankittu palvelemaan myös ennakoivan huollon tarpeita. Tavoitteena on ollut, että esimerkiksi

kiinteistötekniset laitteet toimivat koko niiden lasketun eliniän häiriöttä säännöllisesti tapahtuvien tarkastusten ja huoltojen ansiosta. Lisäksi ohjelmaa voi tietysti käyttää mm. vikailmoitusten tekemiseen. Omistaja näkee ohjelmasta myös, onko käyttö- ja huoltosuunnitelmasta tai palvelupyynnöiden kautta tulleet työt tehty, kertoo Tilakeskuksessa huoltokirjaohjelmaan liittyvistä kehitys- ja koulutustehtävistä vastaava Per-Johan Johansson.

- Meillä Palmiassa kiinteistöhoitajat käyvät päivittäin läpi sekä säännölliset että satunnaiset tehtävät. Esimerkiksi tekninen isännöitsijä näkee ohjelmasta, missä vaiheessa työ on. Kun työ on tehty, se kuitataan valmistuneeksi ja jää ohjelmaan osaksi talon huoltohistoriaa. Käyttäjille tämän sähköisen palvelupyynnön etuna on, että työtilaus ja tiedot siihen liittyvistä töistä eivät varmasti häviä mihinkään, Kari Björn esittelee.



Kontulaan tulee muun muassa vanhusten palvelukeskus. Uusi keskus tarjoaa tiloja myös harrastetoimintaan.

Kontulan uuteen vanhustenkeskukseen tulee paljon modernia tekniikkaa. Alkuvaiheessa takuuajana teknisissä laitteissa ja järjestelmissä on pääsääntöisesti toimittajan huoltovastuu. Laitteistojen toimivuuden tarkistaminen säännöllisesti ja esimerkiksi aikaohjauksien muutokset ovat kuitenkin kiinteistönhoitajan vastuulla. Usein esimerkiksi palosuojaukseen liittyvät järjestelmät jäävät takuuajan jälkeen erikoisliikkeen huollettaviksi. Kari Björnin mukaan kohteen tekninen vaatavuus otetaan huomioon jo kohteen vastaavaa kiinteistönhoitajaa ja hänen varahenkilöitään valittaessa.

Kustannusvastuut vastuunjakotaulukon mukaan

Eri osapuolten vastuualueet on määritelty Helsingin Toimitilojen vastuunjakotaulukossa. Kontulan vanhustenkeskuksen käyttöönottoa on valmisteltu työryhmätyönä, jonka yhtenä tehtävänä on varmistaa, että eri toimijoiden välisissä rajapinnoissakaan ei tule ongelmia.

- Palmialla on paljon kokemusta sekä kiinteistön huoltopalvelujen että käyttäjäpalveluiden yhdistämisestä myös koulupuolelta, jossa Palmian palveluksessa olevat kouluisännät tekevät opetusviraston kanssa sovittuja töitä. Kontulassa kiinteistönhoitajan päätyöt tulevat kiinteistön huoltosopimuksesta ja niiden lisäksi hän tekee käyttäjän vastuuhenkilöiden tilaamia teknisiin käyttäjäpalveluihin liittyviä töitä. Kun Kontula on uudiskohde, perustuvat käyttäjäpalvelut siellä ainakin aluksi aina yksittäisiin palvelupyyntöihin, Björn toteaa.

- Kustaankartanossa pääosa teknisestä käyttäjäpalvelusta liittyy kaluston ja apuvälineistön huoltokorjauksiin. Lisäksi Palmian väki tekee siellä käyttäjälle mm. kalusteiden kiinnitystä ja sellaisia töitä kuin rikkoutuneen jääkaapin kahvan vaihto, Kari Björn esittelee



Erilaiset käsityöt ovat suosittu osa palvelukeskusten kaikille vanhuksille tarkoitettua harrastetoimintaa. teknisen käyttäjäpalvelun käytännön sisältöä.

Tila-avain –ohjelmassa palvelupyynnön tekijältä pyydetään tietoa palvelun luokittelusta, kustannuspaikasta ja vastuutahosta. Käyttäjät valitsevat alusvetovalikosta ensin palvelupyynnön, esimerkiksi "käyttäjäpalvelut, potilasvuoteet ja kalusteet". Sen jälkeen valitaan kustannuspaikaksi "käyttäjä" tai oma yksikkö, jos sellainen löytyy alusvetovalikosta. Vastuutahoksi valitaan "huolto". Lisäksi palvelupyyntöön tulee tiestysti kirjata pyynnön asiasisältö mahdollisimman tarkkaan sekä lähettäjän tiedot. Käyttäjälle kustannuksia aiheuttavien töiden tilaajalla on oltava oikeudet tehdä tilaus.

- Yleensä käyttäjillä on osastokohtaisesti yksi yhteinen käyttäjätunnus ja salasana, joiden käyttämiseen on oikeus nimetyillä henkilöillä. Käytössä on myös täysin henkilökohtaisia tunnuksia, Per-Johan Johansson kertoo.

Tila-avaimeen Helsingin Toimitilojen nettisivuilta

Helsingin Toimitilat on tehnyt huoltokirjaohjelman käyttämisen mahdollisimman helpoksi. Yhtiön internet-sivujen vasemmassa reunassa on Tila-avaimen avaintunnus ja sen alla linkki, josta pääsee huoltokirjaohjelman kirjautumissivulle. Tilojen käyttäjille toimitetaan asianomaiset tunnuksia tilauksesta, mikäli heillä ei vielä ole niitä.

- Kiinteistönhoitajat saavat eri tavoin tulleet työtilaukset automaattisesti ruudulle, kun he kirjautuvat huoltokirjaohjelmaan. Toinen tärkeä tietolähde on käyttöpäiväkirja, jossa on huoltokirjassa olevia asioita täydentäviä mainintoja. Myös käyttäjien vastuuhenkilöillä on mahdollisuus koko ajan seurata sekä palvelupyyntöjä

että käyttöpäiväkirjaa. Hyödyllistä tietoa ovat myös kunkin kohteen kiinteistönhoidon, isännöinnin ja Tilakeskuksen vastuuhenkilöiden yhteystiedot, Kari Björn muistuttaa.

Niille käyttäjille, joilla ei ole käyttöoikeuksia huoltokirjaan, on tiedot kohteen käyttäjien yhteyshenkilöistä, kiinteistöhoitajista, isännöitsijöistä ja Tilakeskuksen vastuuhenkilöistä kerätty kunkin kiinteistön perustietojen yhteyteen. Pdf-tiedostoihin on kaikilla käyttäjillä pääsy Helsingin Toimitilojen nettisivuilta oman kiinteistön yleistietojen yhteydessä olevasta linkistä "Kohteen yhteystiedot".

Kiinteistö Oy Helsingin Toimitilat
Puh: (09) 310 70 110
info@helsingintoimitilat.fi

LOGO

Copyright © 2006 Helsingin Toimitilat