

TUETUN ASUMISEN YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1).....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	3
3 RISKINHALLINTA (4.1.3).....	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3).....	4
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	5
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi.....	5
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma.....	5
4.2.2 Asiakkaan kohtelu.....	5
4.2.3 Asiakkaan osallisuus.....	6
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva.....	6
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	7
4.3.2 Ravitsemus.....	8
4.3.3 Hygieniäkäytännöt.....	8
4.3.5 Lääkehoito.....	9
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	9
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4).....	9
4.4.1 Henkilöstö.....	10
4.4.2 Toimitilat.....	10
4.4.3 Teknologiset ratkaisut.....	10
4.4.4 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet.....	11
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY.....	11
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	11
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5).....	11

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja	Kunnan nimi: Lahti
Nimi: Päijät-Hämeen sosiaalipsykiatrinen säätiö sr. Mente Palvelut	Kuntayhtymän nimi: Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1466522-2	Sote -alueen nimi: Päijät-Häme
Toimintayksikön nimi	
Tuetun asumisen yksikkö	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen	
www.lahti.fi	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä	
Tuettu asuminen; mielenterveys- ja päihdekuntoutajat, 55 asiakaspaikkaa	
Toimintayksikön katuosoite	
Vesijärvenkatu 11 C, 5krs	
Postinumero	Postitoimipaikka
15140	Lahti
Toimintayksikön vastaava esimies	Puhelin
Arja Vuoristo, yksikön johtaja	+358 40 1829202
Sähköposti	
etunimi.sukunimi@mente.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
26.6.2015	31.7.2020
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Säätiön tarkoituksena on edistää mielenterveyttä ja tukea sekä kehittää mielenterveys- ja päihdetyötä. Tarkoituksena on myös osallistua uusien kuntouttavien toimintamuotojen kehittämiseen ja työskennellä avohoidossa olevien mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden psyykkisen, fyysisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin ja osallisuuden lisäämiseksi.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Päijät-Hämeen sosiaalipsykiatrisen säätiön arvot ovat osallisuus, vastuullisuus ja yhdenvertaisuus. Säätiö vahvistaa osallisuutta sekä edistää vastuullisuutta ja yhdenvertaisuutta omalla toiminnallaan.

Käytännössä vahvistamme osallisuutta tukemalla asiakkaiden oman elämän haltuunottoa. Vastuullisena toimijana säätiö edistää sekä asiakkaiden että henkilöstön osallistumista päätöksentekoon ja kantaa omasta toiminnastaan laaja-alaisesti sosiaalista vastuuta. Säätiön toimintaa ohjaavat keskeisesti kestävä kehityksen ja yhdenvertaisuuden periaatteet.

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Oma- ja ulkovalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille. Säätiön yksikkökohtaiset riskiarvioinnit toteutetaan vuosittain IMS-toiminnanohjausjärjestelmän riskityökalulla THL:n Näkökulmia sosiaalihuollon palvelujen turvallisuuteen -oppaan mukaisesti.

Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisesta epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Tuetun asumisen yksikön asunnot sijaitsevat Lahden vanhusten asuntosäätiön omistamissa kiinteistöissä Lepolankatu 14 B 15210 LAHTI ja Sammonkatu 3 A ja B 15140 LAHTI (Palvelukeskus Puntari) sekä Lahden Palveluasuntojen omistamassa kiinteistössä osoitteessa Kivikatu 5 B 15700 LAHTI. Turvallisuuslaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimintavarmuudesta vastaavat em. kiinteistöjen omistajat. Kiinteistöistä on tehty poistumisturvallisuusselvitys, joka on toimitettu alueen palo- ja pelastusviranomaisille.

Työntekijöille järjestetään alkusammutuskoulutus säännöllisesti vähintään kolmen vuoden välein yhteistyössä alueen pelastuslaitoksen kanssa. Yksikön perehdytysuunnitelman mukaisesti kaikki uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään yksikön turvallisuusohjeisiin ja -laitteisiin.

Sprinkleri- ja paloilmalaitteiden toimivuuden testauksesta, huollosta ja korjauksista vastaa kiinteistön omistaja.

Turvallisuuskoulutusta järjestetään vuosittain vähintään 3h /työntekijä.

Yksintyöskentelyohje
Perehdytyksen prosessikuvaus ja -lomake
Riskien arviointikartoitusohje
Työsuojelun ja työhyvinvoinnin intranetsivut
Kiinteistöjen turvallisuusohjeet
Poistumisturvallisuusselvitys
Kriisiavun järjestämismalli
Palvelu- ja puitesopimukset

Riskien tunnistaminen

Käytössämme on sähköinen tapahtumailmoituslomake, joka täytetään tapaturman tai läheltä piti -tilanteen sattuessa. Ilmoituslomakkeen avulla voi tehdä myös turvallisuushuomion tai turvallisuusaloitteen. Toimintayksikössä riskien arviointikartoitus tehdään vuosittain ja sen pohjalta tehdään vaadittavat toimenpiteet. Työn psyykkisten ja sosiaalisten kuormitustekijöiden arviointi tehdään yksikössä myös vuosittain.

Uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään yksikön turvallisuusohjeisiin ja laitteisiin.

Riskien käsitteleminen

Sähköinen tapahtumailmoitus ja läheltä piti -lomake tulee esimiehelle ja se käsitellään mahdollisimman pian henkilöstön kanssa. Asiakkaisiin liittyvät tapahtumailmoituslomakkeet toimitetaan esimiehen kautta palvelujohtajalle ja henkilöstöön liittyvät työsuojelupäällikölle.

Tapahtumailmoitukset käsitellään henkilöstön kanssa esimiehen johdolla sekä työsuojelutoimikunnassa, joka antaa tarvittaessa omat korjausehdotuksensa asiassa. Tapahtumailmoituksesta keskustellaan myös asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Työprosesseja tarkastellaan riskien osalta ja korjataan tarvittaessa. Työsuojelupäällikkö ja työsuojeluvaltuutettu tekevät vuosittain työpaikkakäynnit ja selvittävät mahdolliset työpaikan turvallisuusriskit ja epäkohdat.

Mente palveluilla on käytössä kriisiavun järjestämismalli, jonka mukaan kriisitilanteissa toimitaan. Malli on nähtävillä yksiköissä.

Korjaavat toimenpiteet

Tarvittavat epäkohdat korjataan tilanteen vaativalla tavalla ja tarvittaessa yhteistyössä paikallisen palo- ja pelastustoimen, työsuojeluviranomaisen, työsuojelutoimikunnan, työterveyshuollon tmv. toimijoiden kanssa. Tarvittaessa laaditaan henkilökunnalle ja asiakkaille toimintaohjeet epäkohtien poistamiseksi.

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Muutoksista tiedottaminen

Epäkohdista informoidaan henkilöstöpalaverissa ja kirjataan toimintaohjeet yksikön kokousmuistioon ja kootaan sähköiseen turvallisuusasioiden kansioon (Y-asema). Toimintaan liittyvien ohjeistusten muutokset päivitetään tarvittavilta osiltaan myös säätiön IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, jonka avulla koko henkilöstöllä on käytössään ajanmukainen tieto toimintatavoista ja laadunhallinnasta. Yhteistyötahoille toimenpiteistä ilmoitetaan aina suullisesti tai kirjallisesti.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Virpi Penna, Kuntoutuspalvelut ja tuettu asuminen, palvelujohtaja
Arja Vuoristo, Tuetun asumisen yksikkö, johtaja
Tuetun asumisen henkilöstö

Omaavalonntasuunnitelma on laadittu Päijät-Hämeen sosiaalipsykiatrisen säätiön Mente palveluiden johdon sekä henkilökunnan yhteistyönä ja se toimii osana säätiön perehdytysohjelmaa

Omaavalonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Virpi Penna, Kuntoutuspalvelut ja tuettu asuminen, palvelujohtaja, virpi.penna@mente.fi, p. 040 137 6894

Omaavalonntasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

Omaavalonntasuunnitelma katselmoidaan ja päivitetään kerran vuodessa sekä heti toiminnassa tapahtuvien palvelun laatuun ja/tai asiakasturvallisuuteen liittyvien muutosten yhteydessä.

Omaavalonntasuunnitelman julkisuus

Omaavalonntasuunnitelma on nähtävillä yksikön ilmoitustaululla sekä Päijät-Hämeen sosiaalipsykiatrisen säätiön Mente palveluiden kotisivuilla (www.mente.fi).

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 Palvelutarpeen arviointi

Palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan, sosiaalityön ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa.

Päijät-Hämeen sosiaalispsykiatrisessa säätiössä toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikutusten mittaaminen perustuu kokonaisvaltaiseen arviointiin, jossa käytetään erilaisia luotettavia arviointimenetelmiä ja mittareita monipuolisesti. Kokonaisvaltainen kuva asiakkaan toimintakyvystä ja kuntoutuksen vaikutuksista kuntoutujaan saadaan arviointituloksien tulkinnalla sekä yhdistämällä tähän asiakkaan verkostosta ja hänen läheisiltään saatu tieto hänen toimintakyvystään ja siihen vaikuttavista tekijöistä.

Mente palveluilla yhtenä asiakkaan kuntoutumisen suunnittelun ja arvioinnin välineenä käytetään RAI CMH menetelmää

Muita työvälineitä on toipumisorientaatioon perustuva Muutoksen ruori -itsearviointimittari. Käytetyillä mittareilla saadaan tietoa mm. kuntoutujan:

- psyykkisestä, fyysisestä ja sosiaalisesta toimintakyvystä
- arjen- ja elämänhallinnan taidoista
- sairauden kanssa selviytymisestä
- hyvän ja oman näköisen arjen sekä elämän rakentamisesta sekä työhön ja opiskeluun siirtymisestä.

4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Yksikössä laaditaan yhdessä kuntoutujan, palvelukoordinaattorin, vastuuhjaajan sekä muun kuntoutujan verkoston kanssa kuntoutussuunnitelma, jossa huomioidaan kuntoutujan yksilölliset tuen tarpeet sekä hänen itse määrittelemät päätavoitteet ja lyhyen aikavälin tavoitteet. Kuntoutussuunnitelman laadinnassa käytetään Muutoksen ruori -itsearviointimittaria, jonka avulla kuntoutuja arvioi tilannettaan ja toimintakykyään kahdeksan eri osa-alueen kautta sekä määrittelee itselleen sopivat muutostavoitteet. Yksilöllisten tarpeiden mukaisesti kuntoutussuunnitelmaan liitetään asiakkaan tuen tarpeita ja tavoitteita vastaava yksilöllinen viikko-ohjelma, johon kuntoutumista tukeva toiminta perustuu.

Kuntoutussuunnitelman toteutumista seurataan, arvioidaan ja päivitetään säännöllisesti yhdessä kuntoutujan ja vastuuhjaajan kanssa sekä vähintään puolen vuoden välein yhdessä kuntoutujan verkoston kanssa. Kuntoutussuunnitelman tavoitteiden seuranta kirjataan asiakastietojärjestelmään (SofiaCRM) ja väliarviointia toteutetaan asiakkaan kanssa säännöllisesti. Kuntoutussuunnitelma toimitetaan asiakkaalle.

Jokainen työntekijä perehdytetään sekä RAI-CMH menetelmään että Muutoksen ruori -itsearviointimittarin käyttöön. Jokaisen asiakkaan vastuuhjaaja vastaa kuntoutussuunnitelman laatimisesta sekä säännöllisestä päivittämisestä yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaan vastuuhjaaja huolehtii päivitetyn tiedon ja muutosten tiedottamisesta tarpeen mukaisesti muulle henkilökunnalle tiimipalaverissa sekä asiakastietojärjestelmän kautta.

4.2.2 Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakkaan kanssa tehdään yksilöllinen suunnitelma ja yksilökohtaisesti tarvittavia sopimuksia. Suunnitelmassa selvitetään asiakkaan omat toiveet, tarpeet ja tavoitteet. Suunnitelmaa arvioidaan ja päivitetään yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaat osallistuvat yhteisöllisen kuntoutuksen suunnitteluun ja toteutukseen, sekä mahdollisuuksien mukaan kirjaavat omat tietonsa asiakastietojärjestelmään.

Tuetussa asumisessa asiakas tekee palveluntuottajan kanssa huoneenvuokralain alaisen vuokrasopimuksen ja hänellä on vuokraamaansa asuntoon lain mukainen hallintaoikeus. Vuokrasopimuksen allekirjoittaessaan asiakas sopii palveluntuottajan kanssa siitä, että Tuetun asumisen yksikön työntekijät tekevät hänen luokseen Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän myöntämän maksusitoumuksen mukaisia kotikäyntejä. Lisäksi vuokrasopimuksessa sovitaan siitä, että vuokranantaja voi tehdä asukkaan asuntoon kiinteistöhuollon kannalta tarvittavia tarkastuskäyntejä. Tällöin pyritään ensisijaisesti siihen, että asiakas olisi itse läsnä asunnossaan tarkastuskäynnin aikana. Mikäli asiakkaan asuntoon joudutaan menemään ilman asukkaan lupaa, asiasta tiedotetaan häntä etukäteen kirjallisesti.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Toimintaan ei liity rajoitteiden tai pakotteiden käyttöä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Päijät-Hämeen sosiaalipsykiatrisen säätiön asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan eikä hänen ihmisarvoaan loukata. Säätiön yksiköt ovat syrjinnästä vapaita alueita ja syrjinnän ehkäisyn kehittäminen on kirjattu säätiön yhdenvertaisuussuunnitelmaan.

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

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kokee tullessa kohdeksi epäasiallisesti, hänellä tai hänen omaisellaan/läheisellään on mahdollisuus toimia eri tavoin asian selvittämiseksi ja epäkohdan poistamiseksi. Säätiöllä on ohje/prosessikuvaukset asiakkaan epäasiallisen kohtelun käsittelymenetelystä. Ohje on luettavissa mm. säätiön nettisivuilla.

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostopalvelusopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alueella muistutus palautetaan osoitteella: Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän kirjaamo, Keskussairaalankatu 7, 15850 Lahti. Muistutus ohjautuu psykososiaalisten kuntoutuksen palvelujen tulosyksikköön, tulosyksikköpäällikölle. Yksikössä tulisi ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan

4.2.3 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkaat osallistuvat yhteisöllisiin asukaskokouksiin sekä toiminnallisten ryhmien, retkien ja tapahtumien suunnitteluun ja toteutukseen. Asiakkaat osallistuvat säätiön kehittämiseen yhteisillä koulutus- ja kehittämispäivillä sekä vuosittain tehtävällä asiakaspalautteella.

Palautteen kerääminen, käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Yksikön asiakkaiden palautetta kerätään kerran vuodessa toteutettavalla asiakaspalautekyselyllä. Yksikön esimies laatii yksikön palautteista yhteenvetön. Yhteenveto käsitellään yhteisesti asiakkaiden ja henkilöstön kanssa. Yhteenvetön perusteella yksikköön valitaan kehittämiskohteet, sovitaan niiden toteutumisen aikatauluista, toteuttamistavoista, työnjaosta ja vastuukäytännöistä sekä arvioinnin aikataulusta.

Asiakkaat voivat antaa myös palautetta asukaskokouksissa tai erikseen järjestettävissä tilaisuuksissa.

Päijät-Hämeen sosiaalipsykiatrisen säätiön asiakkaat ja mielenterveys- ja päihdetyön kokemusasiantuntijat sekä osallistuvat säätiön palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja kehittämiseen säätiön pysyvissä työryhmissä

4.2.4 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

a) Muistutuksen vastaanottaja
Tuetun asumisen yksikön johtaja
Arja Vuoristo
aria.vuoristo@phsps.fi
P.040 1829202

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista
Lahdessa sosiaaliamiehenä toimii Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveysyhtymään kuuluva:

Sosiaaliamies Tarja Laukkanen
Kirkkokatu 29 A, 15140 LAHTI
044 729 7989 Puhelinaika ma-to klo 9-12
sosiaaliamies@phhyky.fi

Sosiaaliamiehen tehtävänä on neuvoo asiakkaista asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa muistutuksen teossa, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi, seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä sekä antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvonta

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu osoitteessa www.kuluttajaneuvonta.fi.

Puhelimitse kuluttajaneuvojan tavoittaa:

- suomeksi puh. 029 5536 901
- ruotsiksi tel. 029 5536 902

Kun yksikön toimintaa koskeva muistutus, kantelu tai muu valvontapäätös tulee yksikön johtajan tietoon, laati johtaja kirjallisen vastineen asiasta ja toimittaa sen johtavan sosiaalityöntekijän, säätiön palvelujohtajan ja toiminnanjohtajan tietoon.

Yksikön johtajan on käynnistettävä ilman aiheetonta viivytystä tarvittavat toimenpiteet epäkohdan poistamiseksi ja kirjattava asiasta käydyt keskustelut.

Muistutukset käsitellään välittömästi ilman aiheetonta viivytystä.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

a) Yksilöllinen tuki ja ohjaus

Kuntoutujaa tuetaan ja ohjataan yksilöllisesti kuntoutussuunnitelmassa sovittujen tavoitteiden ja keinojen mukaisesti. Yksilöllisellä tuella ja ohjauksella voidaan edistää ja ylläpitää kuntoutujan psyykkistä, fyysistä ja sosiaalista toimintakykyä, vahvistaa kuntoutujan arjen- ja elämänhallinnan taitoja, tukea kuntoutujaa sairauden kanssa selviytymisessä ja toipumisessa sekä tukea kuntoutujaa itselleen hyvän ja oman näköisen arjen sekä elämän rakentamisessa.

Kuntoutuja saa omien tavoitteiden ja tarpeidensa mukaisesti yksilöllistä ohjausta ja tukea esimerkiksi:

- itsestä huolehtimiseen (hygienia, vaatehuolto ja puukeuhkautuminen, terveelliset elämäntavat, ravitsemus, liikunta, lepo, terveydenhoito ja lääkehoito),
- arjenhallintaan (kodinhoito, talouden hoito ja taloudellisten etuuksien hakeminen, paikalliset palvelut, kauppa- ja pankki ym. asioinnit, sähköisten palveluiden käyttäminen),
- psyykkiseen hyvinvointiin (itsetuntemus, omat vahvuudet, itseluottamus ja toivo, itsenäinen päätöksenteko),
- päihitteettömyyteen (päihdetietous, päihitteiden käytön haitat, puheeksiotto ja varhainen puuttuminen)
- sosiaalisiin suhteisiin (ryhmätoiminta, harrastukset, vapaa-ajan toiminta) sekä
- opiskeluun, työhön tai muuhun itselle merkityksellisen ajan käyttämiseen

Tuetun asumisen yksikön palveluun ei kuulu ryhmätoiminta, mutta asiakasta ohjataan yhdessä palvelun tilaajan kanssa tehdyn arvioinnin pohjalta yksilöllisten tarpeiden mukaisesti ryhmätoiminnan piiriin.

Yhteisöllinen tuki ja toiminta

Yhteisöllisellä toiminnalla voidaan edistää ja ylläpitää kuntoutujan psyykkistä, fyysistä ja sosiaalista toimintakykyä, vahvistaa kuntoutujan arjen- ja elämänhallinnan taitoja sekä tukea kuntoutujaa sairauden kanssa selviytymisessä ja toipumisessa. Kuntoutuja osallistuu kuntoutussuunnitelmassa yhdessä sovittujen tavoitteiden ja keinojen mukaisesti yhteisölliseen toimintaan, joka voi olla esimerkiksi:

- osallistumista yhteisön arjen rutiineihin (yhteiset säännöt, yhteiset ruokailut, yhteiset oleskelu- ja toimintatilat, vertaisuus),
- osallistumista yhteisön yhteisiin päivä- ja työtoimintoihin (keittiö- ja siivoustoiminnot, yhteisten oleskelutilojen ja piha-alueiden pienimuotoiset huoltotehtävät),
- vastuun ottamisen ja jakamisen harjoittelua yhteisön kanssa (omat ja yhteiset vastuutehtävät yhteisössä) sekä
- vaikuttamisen ja päätöksentekemisen harjoittelua yhteisön kanssa (asukaskokoukset, asukasedustajana toimiminen)

d) Yhteistyö toimintaympäristön kanssa

Kuntoutujaa tuetaan ja ohjataan toimimaan myös muun toimintaympäristön kanssa. Yhteistyöllä muun toimintaympäristön kanssa voidaan vahvistaa kuntoutujan arjen- ja elämänhallinnan taitoja, tukea kuntoutujaa sairauden kanssa selviytymisessä ja toipumisessa sekä tukea kuntoutujaa itselleen hyvän ja oman näköisen arjen sekä elämän rakentamisessa. Kuntoutuja osallistuu omien tavoitteiden ja tarpeidensa mukaisesti muun toimintaympäristön tarjoamaan toimintaan, joka voi olla esimerkiksi:

- järjestöjen tai seurakuntien järjestämä ryhmätoiminta, harrastustoiminta, lomatoiminta ja muu vapaa-ajan toiminta,
- vertaisryhmät,
- mielenterveyttä ja päihteettömyyttä tukevat kurssit sekä
- opiskeluun ja työhön liittyvä toiminta

4.3.2 Ravitseminen

Tuetussa asumisessa asiakas huolehtii itsenäisesti päivittäisestä ravinnonsaannista. Asiakkaita ohjataan ja neuvotaan ravitsemukseen ja terveelliseen ruokavalioon ja ruuan valmistukseen liittyvissä asioissa osana asiakkaan elämän- ja arjenhallinnan ohjausta.

4.3.3 Hygieniakäytännöt

Tuetussa asumisessa asiakas huolehtii itsenäisesti omasta ja ympäristönsä hygieniasta. Asiakkaita ohjataan, neuvotaan ja tuetaan hygieniaan ja ympäristön siisteyteen liittyvissä asioissa osana asiakkaan elämän- ja arjenhallinnan ohjausta.

Säätiön vuokralla olevissa kiinteistöissä yleisten tilojen siisteydestä ja siivouksesta vastaa kiinteistön omistaja yhteistyössä säätiön kiinteistöisännän kanssa. Tuetussa asumisessa on laadittu toimintaohjeistus tuholaisen ennaltaehkäisyyn ja torjunnan varalle.

Säätiöllä on olemassa oleva varautumissuunnitelma influenssaepidemian / pandemian varalta. Ko. suunnitelma on nähtävissä IMS-järjestelmässä työsuojelun dokumenteissa. Yksikköön laaditaan tilannekohtaisesti tarpeenmukainen pandemia- ja epidemiasuunnitelma. Mikäli yksikössä on muita tarttuvia tauteja, esim. ESBL, konsultoidaan Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän hygieniahoitajaa. Hygieniahoitajan ohjeet sovelletaan yksikkökohtaiseksi hygieniasuunnitelmaksi. Tarttuvista taudeista informoidaan uusia työntekijöitä perehdytyksen yhteydessä. Nk. liikkuvia työntekijöitä, esim. fysioterapeutit, informoidaan mahdollisista tarttuvista taudeista.

4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito

Tuetun asumisen asiakkaita ohjataan ja neuvotaan tarvittaessa terveydenhuollon palvelujen piiriin. Asiakkaita myös tuetaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti palvelujen äärelle pääsemisessä.

Kiireellistä sairaanhoitoa koskevissa tilanteissa asiakas lähetetään sairaanhoitoon tilanteen edellyttämällä tavalla ambulanssilla.

Lahdessa akuuttihoitoa annetaan lähiklinikoilla ma - pe klo 8-16, la klo 10-18. Muina aikoina päivystää Akuutti 24-yksikkö Päijät-Hämeen keskussairaalassa.

Asiakkaan kuolemantapauksessa toimitaan IMS-toiminnanohjausjärjestelmästä löytyvän ohjeen mukaisesti.

4.3.5 Lääkehoito

Tuetun asumisen yksikössä tuotettavassa tuetussa asumisessa (Tuen tasot: kevyt, perus ja vahva tuki) palveluissa ei toteuteta lääkehoitoa. Tuetun asumisen asiakkaita ohjataan, tuetaan ja neuvotaan turvalliseen lääkehoitoon liittyvissä asioissa yhteistyössä asiakkaan lääkehoidosta vastaavan tahon kanssa.

4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Asiakkaat ohjautuvat palveluun Psykososiaalisen kuntoutuksen palvelujen ohjaamana, joka toimii myös palvelun järjestäjä ja tilaajatahona. Asiakasjakson aikana asiakkaan kuntoutusmista seurataan ja arvioidaan tiiviisti yhdessä tilaajatahon edustajien (palvelukoordinaattorit) kanssa.

Osalla asiakkaista on nimetty omatyöntekijä Työkäisten sosiaalipalveluista. Lisäksi asiakkaan hoitavan tahon sekä viranomaisista erityisesti Kelan kanssa tehdään säännöllisesti yhteistyötä asiakkaan asioiden hoitamisessa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Kivikatu 5 B kiinteistössä on säätötoimesta hankittu AVARN Security Oy:lta palo- ja savuhälytysjärjestelmä. Lepolankatu 14 B ja Sammonkatu 3 kiinteistöjen turvallisuudesta huolehtii kiinteistön omistaja Lahden Vanhusten asuntosäätiö. Tuetun asumisen yksiköissä Lepolankatu 14B, Sammonkatu 3 ja Kivikatu 5B pidetään lakisääteiset asiakasturvallisuutta koskevat palaverit Lahden palveluasunnot (Lahden Talot), Vanhusten asuntosäätiö sekä huoltoyhtiöiden yhdyshenkilöiden kanssa sekä tarpeen vaatiessa kutsutaan em. tahot kokoon.

4.4.1 Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Tuetun asumisen henkilöstömitoitus on sovittu tilaajan kanssa tehdyissä palvelu- ja puitesopimuksissa. Palvelusopimuksen mukaan tuetun asumisen henkilöstöön tulee kuulua sosionomi, muulla henkilöstöllä tulee olla vähintään sosiaali- ja terveydenhuollon perustutkinto. Yksikön johtajalta vaaditaan mielenterveystyöhön soveltuvaa vähintään AMK- tai opistotasoista sosiaali- ja terveydenhuollon koulutusta sekä johtamiskoulutusta.

Päijät-Hämeen sosiaalipsykiatrisessa säätiössä on laadittu sijaistusohje, jossa määritellään sijaisten käytön pääperiaatteet. Tuetussa asumisessa sijaisia käytetään pitkissä virkavapaissa tarpeen mukaan, äitiyslomissa ja hoitovapaissa.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlaainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Säätiön rekrytoinnin toimintatavat ja ohjeistukset on kuvattuna IMS-toiminnanohjausjärjestelmään.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Hyvän perehdytyksen avulla säätiön uusia tai pitkään työstä poissaolleita työntekijöitä autetaan perehtymään tehtäväänsä, työyksikköön-sä ja säätiöön, sen toimintakulttuuriin, turvallisiin työtapoihin ja eettisiin periaatteisiin.

Lyhytaikaisten sijaisten perehdytys tapahtuu toimintayksikössä heitä varten erikseen suunnitellun mallin mukaisesti. Toimintayksikön esimies on vastuussa yksikköön perehdyttämisestä. Yksilöllinen perehdytysohjelma liittyy henkilön tehtäviin säätiössä, yleiseen työkokemukseen ja koulutukseen. Lisäksi kullekin uudelle työntekijälle määritellään lähiperehdyttäjä. Erityistyöntekijät perehdyttävät tarvittaessa omaan alueeseensa. Perehdytyksessä käytetään säätiön perehdytysohjelmaa, joka sijaitsee IMS-toiminnanohjausjärjestelmässä. Ohjelman päävaiheet ajallisessa järjestyksessä ovat seuraavat:

- Lähiesimies perehdyttää henkilöstö- ja työsuhteasiat uudelle työntekijälle
- Vuorossa oleva työntekijä perehdyttää yksikkökohtaiset käytännöt
- Lähiesimies perehdyttää työntekijälle säätiön kuntoutusohjelman sekä työhyvinvointi- ja työsuojeluasiat
- Uusi työntekijä osallistuu säätiön perehdytysiltapäivään, joka järjestetään kaksi kertaa vuodessa
- Lähiesimies ja perehtyjä hyväksyvät allekirjoituksellaan perehdytyslomakkeen.

Säätiön koulutussuunnitelma laaditaan vuosittain. Strategian mukaiset ammattiryhmäkohtaiset koulutustarpeet ovat osa suunnitelmaa. Lisäksi toimintasuunnitelmakausille määritellään toiminnan kehittämisalueet ja osaamistarpeet, jotka huomioidaan koulutussuunnitelmassa.

4.4.2 Toimitilat

Tuetun asumisen asukkailla on vuokrasopimuksen myötä huoneenvuokralain mukainen hallintaoikeus vuokraamiinsa asuntoihin. Asunnoissa on WC- ja pesutilat sekä keittiö. Kiinteistöissä, joissa asunnot sijaitsevat, on asiakkaiden käytössä normaali kodinhuoltoon ja hygienian hoitoon liittyvät yhteiskäytössä olevat fasiliteettilat, kuten pesutupa, WC ja sauna- ja pesutilat.

Lepolankatu 14B:ssä on yhteinen keittiö- ja oleskelutila kaikkien asukkaiden käytössä. Sammonkatu 3:ssa on yhteinen kuntosali ja kerhotila, jota asukkaat voivat sovitusti käyttää.

Yksikön siivous ja pyykkihuolto

Tuetussa asumisessa siivous-, pyykki-, ja jätehuolto toteutetaan kiinteistön ohjeiden mukaisesti.

4.4.3 Teknologiset ratkaisut

Tuetun asumisen asiakkaiden asioidessa säätiön hallinto- ja tukipalveluissa Vesijärvenkatu 11 B ja C, 5 krs: Toimitiloissa on tallentavat turvakamerat. Tallennuksen purkamisoikeus on nimetyllä henkilöllä (Kari Kallionpää). Turvakameran toimivuudesta vastaa kiinteistöisäntä Tuomo Hännikäinen.

5. ja 6. kerroksissa on liiketunnistin/varashälytys. Laitteisto testaa itse itsensä säännöllisesti. Vikojen ilmetessä hälytyskeskuksesta ollaan yhteydessä kiinteistöisäntä Tuomo Hännikäiseen.

4.4.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Tuetussa asumisessa ei ole terveydenhuollon laitteita.

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

Päijät-Hämeen sosiaalipsykiatrisen säätiön Mente palveluiden asiakastietojen käsittelyä ohjaa tilaajan ja tuottajan välinen tietoturvaluottamus, säätiön sosiaalipalvelujen tietosuojaselosteet, seloste henkilötietojen käsittelytoimista sekä palveluprosessien vaihekuvausten syntyvää tietoa koskevat ohjeistukset.

Mente palveluiden asiakastiedot on säädetty salassa pidettäviksi, eikä niitä luovuteta sivullisille. Asiakastietoja voivat käyttää ja vain siinä laajuudessa kuin heidän työtehtävänsä edellyttävät, ainoastaan asianomaisessa toimintayksikössä tai sen toimeksiannosta asiakasta kuntouttavat tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat henkilöt. Rekisterinpitäjän ylin johto päättää organisaatorisista ratkaisuista ja määrittää käyttöoikeustasoista, joita työntekijöille myönnetään. Käyttäjätunnusten saannin edellytyksenä on salassapitositoumuksen allekirjoittaminen.

Vanhat paperiset rekisterit ja mahdollisesti sähköisen asiakastietojärjestelmän ohella syntyvä paperinen osarekisteri pidetään lukituissa ja valvotuissa tiloissa. Sähköisesti käsiteltäviin tietoihin on pääsy vain siihen oikeutetun työntekijän henkilökohtaisella käyttäjätunnuksella ja salasanaalla. Asiakastietojen käyttöä valvotaan lokitietoja seuraamalla.

Henkilöstölle järjestetään 1-2 kertaa vuodessa täydennyskoulutusta, jossa käsitellään tietosuojaan liittyvää lainsäädäntöä sekä yksiköille laadittuja asiakastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä. Tietosuojaohjeet ja asiakastiedon kirjaamiskäytännöt ovat osa säätiön perehdytysohjelmaa.

Asiakastietoja koskeva sosiaalipalvelujen tietosuojaseloste sekä tallentavan kameravalvonnan tietosuojaseloste ovat Päijät-Hämeen sosiaalipsykiatrisen säätiön nettisivuilla. Lisäksi selosteet ovat nähtävillä yksikön ilmoitustaululla.

Päijät-Hämeen sosiaalipsykiatrisen säätiön tietosuojavastaavana toimii Palveluasumisen palvelujohtaja Sami Metsäranta p. 040-182 4733, etunimi.sukunimi@phsps.fi

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Päijät-Hämeen sosiaalipsykiatrisessa säätiössä on käytössä sosiaali- ja terveydenhuollon laatuohjelma (SHQS). Laatuohjelman on otettu Mente palveluilla käyttöön vuonna 2018 ja sen yksikkö- ja prosessikriteerejä arvioidaan yksiköissä siten, että arvioinnin pohjalta luodaan koko säätiön kehittämissuunnitelma vuoden 2018 loppuun mennessä.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Tuetun asumisen yksikkö, johtaja Arja Vuoristo

Paikka ja päiväys

Lahti 4.11.2020

Allekirjoitus

