

**OMAVALVONTASUUNNITELMA-Kannuskadun palvelukeskus**

**SISÄLTÖ**

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	3
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....	4
RISKIENHALLINTA.....	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	7
Palvelutarpeen arviointi .....	7
Hoito- ja palvelussuunnitelma .....	8
Asiakkaan kohtelu .....	8
Asiakkaan osallisuus .....	10
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	12
Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta .....	12
Ravitsemus .....	14
Hygieniakäytännöt .....	15
Terveyden- ja sairaanhoito .....	16
Lääkehoito .....	17
Monialainen yhteistyö .....	18
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	18
Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa .....	19
Henkilöstö.....	19
Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus.....	20
Toimitilat.....	21
Teknologiset ratkaisut .....	21
Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet .....	22
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	22
Asiakastyön kirjaaminen .....	23
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	24
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	25

Ympäri vuorokautinen palvelutoiminta

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat -

Ostopalvelujen tuottajat -

**Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.**

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

---

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä  Ei

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

Mente Palveluiden tarkoituksena on edistää mielenterveyttä ja tukea sekä kehittää mielenterveys- ja päihdetyötä. Mente Palveluiden 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

Mente Palveluiden arvot ovat osallisuus, vastuullisuus ja yhdenvertaisuus. Mente Palvelut vahvistaa osallisuutta sekä edistää vastuullisuutta ja yhdenvertaisuutta omalla toiminnallaan.

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

Mente Palveluiden toiminta perustuu **HA(LL)USSA HYVÄ ELÄMÄ** -ajattelulle, joka tarkoittaa sitä, että toipuminen ja oman elämän haltuun ottaminen on aina muuttuva ja yksilöllinen prosessi. Henkilön toipuminen mielenterveyden häiriöistä tai sairauksista on matka, jonka varrella ihminen löytää uuden merkityksellisen elämän ja sairaudestaan erillisen identiteetin – uuden minäkuvan.

Mente Palveluiden palvelulupaukset ovat:

- Mente Palvelut on voittoa tavoittelematon, yhteiskunnallinen yritys. Toimintamme tavoitteena on ratkaista yhteiskunnallisia ongelmia, kantaa yhteiskunnallista vastuuta ja tuottaa

- asiakasriskit
- henkilöriskit
- psykososiaaliset riskit
- toimitilariskit
- yksikköön kohdistuvat ulkoiset riskit
- ulkopuolisiin kohdistuvat riskit

#### **Riskienhallinnan 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 aseneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Turvallisuuslaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimintavarmuus testataan omavalvontaohjeiden mukaisesti kerran kuukaudessa. Muiden laitteiden toiminnan testaus on järjestetty yksikön turvallisuussuunnitelman mukaisesti. Palvelukeskuksessa on tehty turvallisuus selvitys, joka on toimitettu alueen palo- ja pelastusviranomaisille. Työntekijöille järjestetään alkusammutuskoulutus säännöllisesti vähintään kolmen vuoden välein yhteistyössä alueen pelastuslaitoksen kanssa. Yksikön perehdytys suunnitelman mukaisesti kaikki uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään yksikön turvallisuusohjeisiin ja -laitteisiin.

Yksikköön on nimetty henkilöitä (8), joiden vastuualueeseen kuuluu turvallisuussuunnitelman mukaisista testauksista huolehtiminen ja havaituista puutteista, epäkohdista ja riskitekijöistä informoiminen esimiehelleen. Sprinkleri- ja paloilmalaitteiden toimivuuden testauksesta, huollosta ja korjauksista vastaa kiinteistön omistaja Lahden vanhusten asuntosäätiö.

Kannuskadun palvelukeskuksessa turvallisuuskoulutusta järjestetään vuosittain vähintään 3h / työn-tekijä. Turvallisuuskoulutukseen kuuluu yksikön ohjaajille suunnattu turvallisuuskävely, joka on turvallisuusasioiden ja ohjeiden kertaamista ja harjoittelua paikan päällä. Turvallisuuskävely ohjaa myös yksikkökohtaisten riskien kartoittamiseen ja riskikohtaisten toimintasuunnitelmien tekemiseen. Kannuskadulla ei toteuteta asukkaalle rakennuksesta poistumisharjoituksia, koska kohde on varustettu automaattisella sammutuslaitteistolla.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Perehdytyksen prosessikuvaus ja -lomake
- Palvelukuvaukset -ja puitesopimukset
- Työsuojeludokumentit IMS-järjestelmässä
- Turvallisuussuunnitelma, sisältäen riskien arvioinnin yhteenvedon
- Turvallisuuskävelyohje
- Kiinteistöjen turvallisuusohjeet
- Poistumisturvallisuus selvitys

#### 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

##### **Oma valvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Oma valvonnan suunnitteluun ovat osallistuneet:

Maria Borg, palvelujohtaja

Jenni Mettälä, palvelukeskuksen johtaja

Oma valvontasuunnitelma on laadittu Mente Palveluiden johdon sekä henkilökunnan yhteistyönä ja se toimii osana perehdytysohjelmaa.

Oma valvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Maria Borg, palvelujohtaja

p. 040 5347125, maria.borg@mente.fi

##### **Oma valvontasuunnitelman seuranta**

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

##### **Oma valvontasuunnitelman julkisuus**

Oma valvontasuunnitelma on nähtävillä yksikön yhteisissä tiloissa sekä Menten kotisivuilla ([www.mente.fi](http://www.mente.fi)). Viranomaismääräysten mukaan nähtävillä olevat dokumentit ovat nähtävissä yksikön ilmoitustaululla.

#### 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

##### **Palvelutarpeen arviointi**

Mente Palveluissa kuntoutusta toteutetaan ja arvioidaan kuntoutusohjelman mukaisesti. Kuntoutusohjelma on nähtävillä IMS-toimintajärjestelmässä.

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tilaajan edustajan (esim. palvelukoordinaattori) sekä tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa.

Mente Palveluissa toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikutusten mittaaminen perustuu kokonaisvaltaiseen arviointiin, jossa käytetään erilaisia luotettavia arviointimenetelmiä ja mittareita monipuolisesti.

asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea asiakasta oman kuntoutumisensa sekä arjen suunnitteluun.

Kannuskadun palvelukeskuksessa jokaisella asiakkaalla on oma asunto, johon hänellä on avaimet. Kyseinen avain käy myös yksikön ulko-oveen. Henkilökunta ei mene asiakkaan asuntoon ilman asiakkaan lupaa, poikkeuksena vuokrasopimuksessa mainittu oikeus kiinteistöhuollon kannalta tarvittaviin tarkistuskäynteihin. Myös tällöin pyritään ensisijaisesti siihen, että asiakas olisi itse läsnä asunnossaan tarkistuskäynnin aikana. Mikäli asiakkaan asuntoon joudutaan menemään ilman asiakkaan lupaa, kirjataan käynti asiakastietojärjestelmään ja asiakasta informoidaan käynnistä.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan ja asiakkaan osallisuutta vahvistetaan kuntoutusprosessin kaikissa vaiheissa. Asiakkaalla on mahdollisuus valita oma vastuuhajaansa; asiakas ja vastuuhaja arvioivat yhteistyönä sujuvuutta yhtenä kuntoutussuunnitelman arvioitavana asiana. Jos vastuuhajaan vaihto tulee ajankohtaiseksi voi asiakas valita uuden vastuuhajaan sillä hetkellä käytettävissä olevista ohjaajista. Asiakas voi vaikuttaa lääkkeneottoaikoihinsa ja suunnitella oma päivä- ja viikko-ohjelmansa.

#### **Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt**

Kannuskadun palvelukeskuksen toiminta perustuu aina asiakkaan kanssa yhdessä tehtäviin sopimuksiin. Tällaisia sopimuksia tehdään rahan käytöstä, tupakoinnin säännöstelystä tai ravitsemuksen (esim. dieetit, nesterajoitukset) hallinnasta. Tehdyt sopimukset kirjataan asiakastietojärjestelmään ja annetaan asiakkaalle itselleen. Kuntoutussuunnitelman arvioinnin yhteydessä käydään tehtyjä sopimuksia läpi ja arvioidaan niiden tarpeellisuutta.

Kannuskadun palvelukeskus on päihteetön yhteisö ja asiakas sitoutuu päihteettömyyteen vuokrasopimusta allekirjoittaessaan. Henkilökunnalla on oikeus päihteiden käyttöä epäillessään tehdä asiakkaan läsnä ollessa asuntoon tarkistuskäynti ja takavarikoida mahdolliset päihteet. Takavarikointi kirjataan asiakastietojärjestelmään ja takavarikoidut, lailliset aineet luovutetaan asiakkaalle poismuuton yhteydessä tai muun yksilöllisen sopimuksen mukaisesti.

Palvelukeskuksen johtaja osallistuu aina keskusteluun asiakkaan kanssa sopimusten tarpeellisuudesta ja allekirjoittaa sopimukset.

#### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Mente Palveluiden 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. Mente Palveluiden yksiköt ovat syrjinnästä vapaita alueita ja syrjinnän ehkäisyn kehittäminen on kirjattu yhdenvertaisuussuunnitelmaan.

Kannuskadun palvelukeskuksessa kiinnitetään huomiota ja reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan matalalla kynnyksellä.

Mikäli työntekijä havaitsee asiakkaan epäasiallista kohtelua, on hänen ilmoitettava asiasta palvelukeskuksen johtajalle ilmoituslomakkeella. Lomake on IMS:ssä omavalvontasuunnitelmien liitteenä. Palvelukeskuksen johtaja käynnistää tarvittavat toimenpiteet epäkohdan poistamiseksi ja kirjaa asiasta käydyt keskustelut sekä asiakkaan, ilmoittajan että asianomaisen työntekijän kanssa.

Jokaisessa yhteisökokouksissa pyritään toteuttamaan vähintään yksi yhteisön jäsenen aloitteesta syntyvä päätös. Yhteisökokouksissa tehdyt päätökset kirjataan muistioihin ja pannaan toimeen välittömästi päätösten jälkeen.

Ryhmiin osallistuneilta asiakkailta kerätään palaute toimintakauden (kevät, kesä ja syksy) päättyessä. Palautteen yhteydessä asiakkailta pyydetään ehdotuksia ryhmien ja muun toiminnan kehittämiseen.

### **Asiakkaan oikeusturva**

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

Muistutuksen vastaanottaja:

Kannuskadun palvelukeskus

Jenni Mettälä

jenni.mettala@mente.fi, +358 40 184 6860

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Sosiaaliamiehenä (Asikkala, Hartola, Heinola, Hollola, Iitti, Kärkölä, Lahti, Myrskylä, Orimattila, Padasjoki, Pukkila ja Sysmä) toimii Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveystyöntekijään kuuluva:

Sosiaaliamies Tarja Laukkanen

Kirkkokatu 29 A, 15140 LAHTI

044 729 7989 Puhelinaika ma-to klo 9–12

sosiaaliamies@phhyky.fi

Päivystysaika keskiviikkoisin 9–11 Palvelutorilla, kauppakeskus Trion 2. kerroksessa (Aleksanterinkatu 18, Lahti).

Sosiaaliamiehen tehtävänä on neuvoa 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.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista:

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu osoitteessa [www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi).

Puhelimitse kuluttajaneuvonnan tavoittaa:

Asiakas osallistuu ryhmiin, joiden tavoitteet tukevat hänen omia tavoitteitaan ja tarpeitaan. Osallistuminen ryhmätoimintaan sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa kuntoutussuunnitelmassa. Ryhmämuotoisella toiminnalla voidaan tukea asiakkaan arjen- ja elämänhallinnan taitoja, sairauden oireiden hallintaa ja toipumista, omien vahvuuksien ja voimavarojen löytämistä sekä työhön tai opiskeluun suuntautumista. Kuntoutumisen edistyessä tuetaan asteittaista opiskeluihin, työelämään tai vapaaehtoistyöhön siirtymistä. Ryhmämuotoinen tuki ja toiminta sisältää

- teemaryhmiä (ravitseemus, liikunta, ympäristö ja yhteiskunta),
- toiminnallisia ryhmiä (rentoutus, kädentaidot, leivonta ja ruoan valmistus),
- liikuntaryhmiä (ulkoilu, kuntosali, erilaiset jumprat, tanssi, uinti, palloilu),
- virkistys- ja harrasteryhmiä (retket, elokuvat, taide- ja kulttuuritapahtumat, musiikki, laulu, tanssi, pelit ja visailut),
- ilmaisuryhmiä (ajatukset, tunteet ja muistot; kuvina, runoina, musiikkina ja keskusteluna),
- vertaisryhmiin (vertaisuuteen perustuvia keskusteluryhmiä ja toiminnallisia ryhmiä)
- koulutuksellisiin ryhmiin (toipumisorientaatio, sairaudet, elämänhallinta).

Ryhmämuotoisen toiminnan suunnittelu ja sisältö perustuvat asiakkaiden tarpeisiin sekä säännöllisesti asiakkailta kerättyihin palautteisiin. Ryhmätoimintakaudet ovat syksy, kevät ja kesä, joiden mukaisesti rytmittyy ryhmätoiminnan suunnittelu, toteutus, arviointi ja kehittäminen. Ryhmätoiminnan suunnittelusta, ohjaamisesta, arvioinnista ja kehittämisestä vastaavat sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset yhdessä asiakkaiden, omaisten ja läheisten sekä kokemusasiantuntijoiden kanssa.

#### c) Yhteisöllinen tuki ja toiminta

Kuntoutuminen ei tapahdu tyhjiössä, vaan vuorovaikutuksessa ympäristön kanssa. Ihminen tarvitsee kuntoutumiseen ympäristöä, jossa hän hahmottaa valintojaan ja mahdollisuuksiaan saaden ympäristöltään palautetta.

Yhteisöllisellä toiminnalla voidaan edistää ja ylläpitää asiakkaan psyykkistä, fyysistä ja sosiaalista hyvinvointia, vahvistaa asiakkaan arjen- ja elämänhallinnan taitoja sekä tukea asiakasta omien vahvuuksien ja voimavarojen löytämisessä sekä itselleen hyvän ja oman näköisen elämän rakentamisessa. Asiakas osallistuu kuntoutussuunnitelmassa yhdessä sovitujen tavoitteiden ja keinojen mukaisesti yhteisölliseen toimintaan, joka voi olla esimerkiksi:

- osallistumista yhteisön arkeen (yhteiset säännöt, yhteiset ruokailut, yhteiset oleskelu- ja toimintatilat, vertaisuus),
- osallistumista yhteisön omaan viikko-ohjelmaan (ryhmät, retket, tapahtumat),
- vastuun ottamisen ja jakamisen harjoittelua yhteisön kanssa (keittiö- ja siivousvuorot, yhteisten oleskelutilojen ja piha-alueiden pienimuotoiset huoltotehtävät, yhteisökokousten puheenjohtajan ja sihteerin tehtävät) sekä
- vaikuttamisen ja päätöksentekemisen harjoittelua yhteisökokouksissa (yhteisön yhteisten oleskelutilojen sisustus ja toiminta sekä osallistava budjetointi).

Kannuskadun palvelukeskuksen yhteisöt ja niiden toimintatavat vahvistavat asiakkaan mahdollisuuksia vaikuttaa omiin ja yhteisönsä asioihin. Asiakasta tuetaan ja kannustetaan edistämään oman hyvänsä lisäksi myös yhteistä hyvää. Yhteisöjen toiminta perustuukin demokraattiselle

Kannuskadun palvelukeskuksen asiakkaat ruokailevat yhdessä toisten asiakkaiden sekä työntekijöiden kanssa. Asiakkaiden asunnoissa on lisäksi jääkaappi mahdollisten asiakaskohtaisten ruoka-aineiden säilyttämiseen. Asuntoihin on mahdollista tuoda mikroaaltouuni ja kahvinkeitin.

Asiakkaiden ravitsemusta seurataan päivittäin, poikkeavat havainnot kirjataan SofiaCRM-asiakastietojärjestelmään ja poikkeamiin puututaan herkästi. Palvelukeskuksissa noudatetaan asiakaskohtaisia, hoitolinjauksen mukaisia dieettejä. Asiakkaille annetaan ravitsemustietoa sekä ryhmä- että yksilöohjauksen avulla.

Kannuskadun jakelukeittiössä sekä asuin kerrosten keittiöissä on omat omavalvontasuunnitelmat. Terveysviranomaisen käy omavalvontaan liittyvillä tarkastuskäynneillä.

### **Hygieniakäytännöt**

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asukkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asukkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen. Asukkaille on tarpeen mukaan laadittu yksilölliset kuntoutussuunnitelman tavoitteet henkilökohtaisen hygienian huolehtimisen tueksi.

Kannuskadun palvelukeskuksessa on kerroskeittiöiden ravitsemistoimintaan liittyvä omavalvontasuunnitelma, joka päivitetään kerran vuodessa. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan hygieniaan liittyvät käytännöt keittiön siivoukseen, käsien pesuun sekä säilytyslämpötilojen mittaamiseen. *Mente Palveluiden ravitsemuspäällikkö (Virpi Stång, p. 040 702 8630)* tarkistaa jokaisen omavalvontasuunnitelman kerran vuodessa. Hän myös konsultoi tarvittaessa ravitsemishygieniaan liittyvissä käytännöissä. Jokaiselta työntekijältä vaaditaan hygieniapassi.

*Mente Palveluilla* on olemassa oleva varautumissuunnitelma influenssaepidemian ja koronapandemian varalta. Varautumissuunnitelma influenssaepidemian/pandemian varalle ohje on nähtävissä IMS-järjestelmässä työsuojelun dokumenteissa ja varautumissuunnitelma -korona ohjeistus on nähtävillä *Mente Yleinen Teams* kanavalla. Ohjeet ovat koko henkilökunnan nähtävillä. Varautumissuunnitelmia ja ohje päivitetään viranomaisohjeiden mukaisesti ja muutoksista tiedotetaan henkilöstölle välittömästi.

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. Lisäksi niin sanottuja liikkuvia työntekijöitä, esimerkiksi fysioterapeutit, informoidaan mahdollisista tarttuvista taudeista.

Työturvallisuuslaissa (738/2002, § 10, 11, 38, 40) säädetään, että työnantajan on huolehdittava myös raskaana olevan työturvallisuudesta ja suojeltava häntä tapaturmilta ja terveydellisiltä vaaroilta. Raskaana olevan työntekijän tulee noudattaa *Mente Palveluiden* laatimia turvallisuusohjeita ja huolehtia erityisesti käsihygieniasta ja turvavälien noudattamisesta. Suusuojan yhdenjaksoista ja pitkäkestoista käyttöä ei suositella, joten raskaana olevan työntekijän on hyvä huolehtia säännönmukaisesta työn tauottamisesta työpäivän aikana.



b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Jokaisen asiakkaan yleisvointia seurataan päivittäin, seuranta kirjataan asiakastietojärjestelmän terveystietoihin. Yksilöllistä seurantaa (mm. verenpaine, verensokeri, paino) toteutetaan lääkärin ohjeen mukaisesti. Terveyden edistämiseksi ja ylläpitämiseksi asiakas on laatinut oman vastuuhjaajansa kanssa kuntoutussuunnitelman, jonka toteutumista seurataan palvelukeskuksessa säännöllisesti. Terveyden seuranta kuuluu jokaisen ohjaajan työnkuvaan.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Kannuskadun palvelukeskuksen asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa hoitotaho. Palvelukeskuksessa asiakkaalle nimetty vastuuhjaaja huolehtii terveyden ja sairaanhoidon toteutumisesta, seurannasta ja arvioinnista sekä ohjaa asiakkaan tarvittavien palveluiden piiriin.

Ajanvarauksista ja lääkärikonsultaatiosta vastaa kaksi palvelukeskuksessa työskentelevää sairaanhoitajaa.

### Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaassa (2021) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Kannuskadun palvelukeskuksen on nimetty kaksi sairaanhoitajaa lääkehoidon vastuuhenkilöiksi.

Mente Palveluiden palveluasumisyksiköt ovat toteuttaneet lääkehoitosuunnitelmaa 1.10.2008 lähtien. Lääkehoitosuunnitelmaa on päivitetty 18.9.2013, 11.11.2014, 2.6.2015, 10.3.2017, 16.1.2018, 5.2.2019, 20.11.2019 ja 22.4.2021.

Lääkehoitosuunnitelman tarkoituksena on yhtenäistää lääkehoidon toteuttamisen periaatteet, selkeyttää lääkehoitoon liittyvä vastuunjako ja määrittää vähimmäisvaatimukset, joiden tulee toteutua kaikissa Mental Palveluiden palveluasumisen toimintayksiköissä. Mental Palveluissa toteutetaan turvallista lääkehoitoa yhtenevien periaatteiden mukaisesti, jotka ilmenevät lääkehoitosuunnitelmasta.

Lääkehoitosuunnitelma perustuu Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen, Valviran ja Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän suosituksiin ja sitä päivitetään säännöllisesti vastuussa olevan työryhmän toimesta. Lääkehoidon koordinaattorit (yksikön kaksi sairaanhoitajaa) kuuluvat lääkehoitosuunnitelmasta vastaavaan työryhmään. Lääkehoitosuunnitelma sijaitsee IMS-toimintajärjestelmän lääkehoitosuunnitelma käsikirjassa, josta löytyy myös muut lääkehoidon turvalliseen toteuttamiseen liittyvät lomakkeet ja tarvittavat lisätiedot.

Palvelujohtaja vastaa lääkehoidon toteutuksen yleisestä asianmukaisesta ohjeistamisesta. Ohjeistuksen päivittämisestä ja ajantasaisuudesta vastaa Mental Palveluiden lääkehoidon vastaava, Viherlaakson palvelukeskuksen johtaja Essi Lipponen. Palvelukeskuksen johtajalla on

### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Kannuskadun palvelukeskuksessa on tallentava kameravalvonta, joka valvoo yksikön ulos- ja sisäänkäyntejä sekä asuinkerrosten käytäviä. Yksikössä on automaattinen paloilmoitinkeskus, josta menee hälytys suoraan Päijät-Hämeen palo- ja pelastuslaitokselle. Lisäksi yksikössä on automaattinen vesisammutusjärjestelmä. Hälytysjärjestelmä ja turvalaitteet testataan säännöllisesti kerran kuukaudessa. Yksikön automaattisen palonilmoitinkeskuksen kohdalla on kunnossapito-ohjelma sekä huoltosopimus toimivuuden kattamiseksi. Nämä testaukset kuuluvat kiinteistön omistajalle Lahden vanhusten asuntosäätiölle.

Palvelukeskuksessa on henkilöturvahälytysjärjestelmänä puhelimitse oleva turvapainike (Avarn Security Services hälytyskeskus, päivystys 24 h). Osalla yksikön asiakkaita on käytössään demintiaranneke, joka hälyttää, kun asiakas kulkee yksikön ulko-ovista.

### **Henkilöstö**

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

Mente Palveluiden henkilöstömitoitus on sovittu tilaajan kanssa tehdyissä palvelu- ja puitesopimuksissa.

Yksikön johtajalta vaaditaan mielenterveystyöhön soveltuvaa vähintään AMK- tai opistotasoista sosiaali- ja terveydenhuollon koulutusta sekä johtamiskoulutusta. Henkilöstöllä on sosiaali- ja terveydenhuollon tutkinto, käytännössä lähihoitajan-, mielenterveyshoitajan, sairaanhoitajan, fysioterapeutin tai sosionomin tutkinto. Kelpoisuus varmistetaan tutkintotodistuksista sekä JulkiSuosikki ja JulkiTerkikki- rekisteristä.

Mente Palveluilla on laadittu sijaistusohje, jossa määritellään sijaisten käytön pääperiaatteet. Palvelukeskuksen johtaja koordinoi sijaisten hankintaa arkisin virka-aikana klo 8–16. Muina aikoina sijaisten hankinnasta vastaa yksikön työntekijät. Mente Palveluissa on laadittu palveluasumisyksiköille henkilöstömitoitusta koskevat vuoro- ja paikkaohjeet sekä turvarajat, joiden alittuessa toimitaan sijaistusohjeen mukaisesti paikkaamalla henkilöstövaje oman yksikön työntekijöiden työaikajärjestelyin, hankkimalla sijainen Mente Palveluiden toisesta yksiköstä tai hankkimalla ulkopuolinen sijainen.

#### **Henkilöstön rekrytinnin periaatteet**

Mente Palveluilla rekrytinnin perusteena on, että kaikissa yksiköissä on riittävä määrä koulutettua ja työnsä osaavaa henkilökuntaa. Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työolainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Mente Palveluiden rekrytinnin toimintatavat ja ohjeistukset on kuvattuna IMS-toiminnanohjausjärjestelmään.

Työntekijöiden rekrytointi tapahtuu työvoimatoimiston sivuston kautta. Avoimista työpaikoista ilmoitetaan myös nettisivullamme työpaikat/opiskelijat välilehdellä sekä tarvittaessa Mente Palveluiden somekanavilla (facebook ja Instagram).

Mente Palveluilla on käytössään ilmoituslomake Asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta, jossa on myös toimintaohje ilmoitusmenettelystä. Lomake on tallennettu IMS-järjestelmään. Kts. Asiakkaan asiallinen kohtelu.

### Toimitilat

Kannuskadun palvelukeskuksen jokaisella asiakkaalla on STM:n suositusten mukaiset asunnot, joiden koko vaihtelee 27,5-45,5 m<sup>2</sup> välillä. Asunnoissa on kylpyhuone, vesipiste ja jääkaappi. Asiakkaat kalustavat asunnot itse. Lisäksi palvelukeskuksessa on yhteisiä asiakkaiden käytössä olevia tiloja, jotka on jyvitetty asunnon kokonaispinta-alaan (osuus yhteisistä tiloista 7 m<sup>2</sup>). Asunnosta tehdään aina erillinen vuokrasopimus. Asiakkaan henkilökohtaisia tiloja ei käytetä muuhun tarkoitukseen asiakkaan poissa ollessa.

Kannuskadun palvelukeskuksessa on jakelukeittiö-/ruokailutilat, yhteiset oleskelutilat ja erilaisia toimitiloja (esim. kuntoilutila, ryhmätila ryhmätoimintaa varten sekä saunatilat). Saunojen käyttö asiakkaiden toiveiden mukaan. Yhteiset tilat on pyritty järjestämään mahdollisimman viihtyisiksi ja kodinomaisiksi.

Asiakkaan omaisilla/läheisillä on mahdollisuus yöpyä asiakkaan asunnossa. Yöpymisestä sovitaan aina tapauskohtaisesti yksikön henkilökunnan kanssa.

### Yksikön siivous ja pyykkihuolto

Mente Palveluilla on kuvaus siivoustyön ohjauksesta, jota noudatetaan kaikissa toimipisteissä. Lähtökohtaisesti asiakas siivoaa oman asuntonsa. Tarvittaessa asiakasta ohjataan, neuvotaan ja avustetaan oman asunnon siisteydestä huolehtimiseen. Kannuskadun palvelukeskuksessa työskentelee yksi laitossiivoaja, joka siivoaa niiden asiakkaiden asunnot, jotka eivät avustettuinakaan kykene oman asuntonsa siivoamiseen.

Palvelukeskuksen kerroskeittiöiden päivittäinen ylläpitosiivous tehdään asiakkaiden ja henkilökunnan toimesta. Yleisten tilojen ja toimistojen viikkosiivouksesta huolehtii ostopalveluna hankittu siivoaja. Asiakkaan pois muuttaessa, asunnon loppusiivous tehdään Kannuskadun palvelukeskuksen laitossiivoajan toimesta. Laitossiivoaja opastaa henkilökuntaa siivoukikäytäntöihin liittyvissä asioissa kuten pesuaineiden ja siivousvälineiden käytössä.

Tehosiivousohjetta noudatetaan pandemian aikana.

Pyykkihuolto on järjestetty keskitetysti palvelukeskuksen pesulaan. Asiakkailta on halutessaan mahdollisuus hankkia omaan asuntoonsa pesukone. Pyykkihuollon toteutuksesta vastaa palvelukeskuksen laitossiivoaja arkisin klo 10-18.

Jätteet lajitellaan ja toimitaan Päijät-Hämeen jätehuoltosuunnitelman ohjeiden mukaisesti.

### Teknologiset ratkaisut

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 salasanalla. Asiakastietojen käyttöä valvotaan lokitietoja seuraamalla. Lokitietoja seurataan väärinkäytöstä epäiltäessä tai asiakkaan pyynnöstä. Asiakastietojen arkistointi tehdään asiakastietojen arkistointiohjeen mukaan.

Asiakastietoja koskeva sosiaalipalvelujen tietosuojaseloste on [Mente Palveluiden nettisivuilla](#). Lisäksi seloste on nähtävillä yksiköiden ilmoitustauluilla tai yleisissä tiloissa.

Mente Palveluiden tietosuojavastaavana toimii palvelujohtaja Maria Borg p. 040 534 7125, [etu-nimi.sukunimi@mente.fi](mailto:etunimi.sukunimi@mente.fi)

Kannuskadun palvelukeskuksessa on työryhmä (kolme nimettyä ohjaajaa ja palvelukeskuksen johtaja), joka vastaa tieto- ja tietojärjestelmien tarkoituksenmukaisesta käytämisestä ja seurannasta. Seurantaa tehdään väärinkäytöstä epäiltäessä tai asiakkaan pyynnöstä.

Asiakastietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyviä dokumentteja [Mente Palveluissa](#) ovat:

- Asiakastiedon kirjaaminen asumispalveluissa
- Arkistointiohje
- Perehdytysprosessi
- Sosiaalipalveluiden tietosuojaseloste
- Tietosuojaohje

### Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Palveluprosessiin on kuvattu kirjaamiseen liittyvät vuorokohtaiset ja ryhmäkohtaiset ohjeet.

Mente Palveluiden henkilöstölle järjestetään kerran vuodessa täydennyskoulutusta, joissa käsitellään tietosuojaan liittyvää lainsäädäntöä sekä yksiköille laadittuja asiakastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä. Tietosuojaohjeet ja asiakastiedon kirjaamiskäytännöt ovat osa [Mente Palveluiden perehdytysohjelmaa](#).

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä  Ei

**Vaaditaan osaamista ja annetaan osallistumisesta positiivista palautetta;** palkitaan tai huomioidaan. Aineeton palkitseminen-kiitoksen jakaminen Teams-kehuina, välitön palaute hyvin tehdystä työstä. Tyhy kysely, TTH-kysely

*3. Säätiön asiakkaiden oman elämän haltuunotto on lisääntynyt*

**Yksilölliset kuntoutussuunnitelmat ja kuntouttavat palvelut perustuvat asiakkaan itsearviointiin.** Muutoksen ruori käytössä niillä asiakkailla, jotka itsearviointiin kykenevät.

**Yhteisössä eläminen ja yhteisten päätösten tekeminen sekä vertaisuus ovat osa asiakkaiden arkea.** Sovituista rakenteista ja toimintamalleista kiinnittäminen.

**Ohjaajat tuntevat hyvin toipumisorientaation viitekehyksen ja osaa soveltaa sitä työssään**  
Henkilöstö on motivoitunut käyttämään muutoksen ruoria ja valmentavaa ohjaamista työssään. Toipumisorientaation, yhteisöhoidon ja valmentavan ohjauksen sisäinen ja ulkoinen kouluttautuminen. Työnohjaus yhteisöittäin.

Tulosten arviointi: RAI-CMH , Muutoksen ruori , Asiakastytyytyväisyyskyselyt , Tilaajan ja omaisen palaute , Seuranta ja mittaaminen yhteisössä: yksilötapaamiset, kirjaaminen yhteisökokoukset, retket, ryhmät

Mente Palveluilla on käytössä sosiaali- ja terveydenhuollon laatuohjelma (SHQS), jonka kautta yksikkö- ja prosessikriteerejä arvioidaan vuosittain ja luodaan koko Menteä koskevia kehittämissuunnitelmia sekä yksikkökohtaisia kehittämissuunnitelmia.

#### 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

**Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

Paikka ja päiväys Lahti 21.10.2021

Allekirjoitus Maria Berg

*Maria Berg*