

## TUETTU ASUMINEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	3
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	12
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	19
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	28
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	34
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	36
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	37

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### Palveluntuottaja

Nimi	Päijät-Hämeen sosiaalipsykiatrinen säätiö
Y-tunnus	1466522-2
Hyvinvointialue	Päijät-Hämeen hyvinvointialue
Kunnan nimi	Lahti
Kuntayhtymän nimi	Päijät-Sote

### Toimintayksikkö/palvelu

Nimi	Tuetun asumisen palvelut
Katuosoite	Lepolankatu 14B
Postinumero	15210
Postitoimipaikka	Lahti
Sijaintikunta yhteystietoineen	Lahti, <a href="http://www.lahti.fi">www.lahti.fi</a>

### Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Ilmoituksenvaraiset palvelut/Asumispalvelut/Tuettu asuminen- mielenterveyskuntoutajat:

Tuetun asumisen palvelut, asumispalvelut 100 asiakaspaikkaa

Esimies	Heidi Palo-oja
Puhelin	0400 250 994
Sähköposti	heidi.palo-oja@mente.fi

**Toimintalupatiedot**

Aluehallintoviraston/Valviran rekisteröinti myöntämisaikajankoa

20.12.2018

Palvelu, johon rekisteröinti on myönnetty

Ilmoituksenvaraiset palvelut / Asumispalvelut/ Palveluasuminen- mielenterveyskuntoutajat

Ilmoituksenvaraiset palvelut/Asumispalvelut/Tukiasuminen- mielenterveyskuntoutajat

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat -

Ostopalvelujen tuottajat :

Avarn Security Oy (turvallisuusjärjestelmä)

Elis (vaihtomatot)

Päijät-Hämeen jätehuolto (jätekuljetus)

Oksman Ky (siivouspalvelut)

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

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Ostopalveluiden tuottajien kanssa on tehty erilliset sopimukset, joissa on kuvattu ostopalvelun sisällöt. Kiinteistöhoitoon, siivouspalveluun ja turvallisuuteen liittyviä asioita seurataan ja arvioidaan säännöllisesti mm. riskien arviointityökalun avulla ja yhteisissä neuvotteluissa Menten ja ostopalvelun tuottajan kanssa.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa? Ei.

Kyllä       Ei

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaevalvontasuunnitelman laadintaan ovat osallistuneet

Satu Ukkola palvelujohtaja

Heidi Palo-oja, Kivistönmäen palvelukeskuksen johtaja

Tuetun asumisen henkilökunta.

Omaevalvontasuunnitelma päivitetään yhteistyössä henkilökunnan kanssa ja se toimii osana perehdytysohjelmää. Päivitys tehdään kerran vuodessa.

### **Kuka vastaa omaevalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)**

Satu Ukkola palvelujohtaja

040 5347125, satu.ukkola@mente.fi

### **Omaevalvontasuunnitelman seuranta**

Omaevalvontasuunnitelma katselmoidaan ja päivitetään kerran vuodessa ja heti toiminnassa tapahtuvien palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvien muutosten yhteydessä.

### **Omaevalvontasuunnitelman julkisuus**

Omaevalvontasuunnitelma on nähtävillä IMS-järjestelmän dokumenteissa sekä Menten kotisivuilla ([www.mente.fi](http://www.mente.fi))

### 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

#### **Toiminta-ajatus**

Tuetun asumisen yksikkö toimii Mente Palveluiden toiminta-ajatuksen mukaisesti. 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. Mente Palveluiden toimintaa ohjaavat keskeisesti kestävä kehityksen ja yhdenvertaisuuden periaatteet. Mente Palvelut on voittoa tavoittelematon, yhteiskunnallinen yritys. Toimintamme tavoitteena on ratkaista yhteiskunnallisia ongelmia, kantaa yhteiskunnallista vastuuta ja tuottaa yhteiskunnallista hyvää. Mahdollinen voitto ohjataan suoraan toimintaan ja sen kehittämiseen.

Käytännössä tuetun asumisen palveluissa vahvistetaan osallisuutta tukemalla asiakkaidensa oman elämän haltuunottoa. Vastuullisena toimijana edistetään sekä asiakkaiden että henkilöstön osallistumista päätöksentekoon yhteisökokousten ja erilaisten työryhmien avulla.

Tuetun asumisen 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.

Tuetun asumisen palveluissa palvelulupaukset todentuvat kuntoutussuunnitelmien ja viikko-ohjelmien laadinnassa, yksilö-, ryhmä- ja yhteisöllisessä toiminnassa:

- Sinun unelmistasi ja toiveistasi tulee yhteisiä tavoitteitamme ja työskentelemme yhdessä niiden toteuttamiseksi. Kannustamme sinua löytämään ja toteuttamaan niitä sekä kokeilemaan uusia asioita elämässäsi.
- Sinun näkemyksesi ja kokemuksesi on yhteistyömme lähtökohta. Kuulemme sinua ja olemme kiinnostuneita sinun tarinastasi sellaisena kuin haluat sen kertoa.
- Sinä olet tärkeä juuri sellaisena kuin olet. Puhumme kanssasi, emme sinusta. Tuemme sinua löytämään merkityksellisiä rooleja ja toimintamahdollisuuksia lähiyhteisöissä ja yhteiskunnassa kansalaisena. Saat vertaistukea ja voi toimia vertaistukena halutessasi.
- Sinä päätät. Etsimme yhdessä tietoa, pohdimme kanssasi päätösten seurauksia ja autamme sinua vaihtoehtojen löytämisessä.

Tuetun asumisen yksikössä toimitaan Mente Palveluiden eettisten ohjeiden mukaisesti. Ohjeistus löytyy IMS-järjestelmästä. Eettisen ohjeen periaatteet ja sisällöt on koottu ja kirjattu Mente Palveluiden eri työyhteisöjen, esihenkilöiden ja johtoryhmän kanssa ajalla 20.5.2021- 25.3.2022 pidetyistä kymmenestä (10) koulutuksellisesta työpajasta sekä seuraavista ammattietiikkaa koskevista julkaisuista ja suosituksista:

- Mielenterveysetiikka (ETENE)
- Sosiaali- ja terveystieteiden eettinen perusta (ETENE)
- Sosiaalialan ammattietiikka (Talentia)
- Sosiaalihuollon palveluita ja muuta toimintaa ohjaavat lait ja asetukset

Menten eettinen ohjeistus sisältää kokonaisuudessaan tämän ohjeen lisäksi edellä mainitut julkaisut.

#### 4. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

##### RISKIENHALLINTA

## **Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen**

Riskinhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Tuetun asumisen palveluissa riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille. Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa.

Yksikössä on käytössä sähköinen tapahtumailmoituslomake, joka täytetään tapaturman tai läheltä piti -tilanteen sattuessa. Ilmoituslomakkeen avulla voi tehdä myös turvallisuushuomion tai turvallisuusaloitteen. Palvelun tilaajaa informoidaan viipymättä (24 tunnin sisällä) asukkaan katoamisesta, kuolemasta tai sairaalahoitoon johtaneesta tapaturmasta.

Yksikön turvallisuus- ja pelastussuunnitelmassa on kuvattu asumiseen ja asukasturvallisuuden kuuluvat keskeisimmät riskit ja niiden hallintakeinot. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuden liittyviä huomioita ja epäkohtia.

## **Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa.

Mente Palveluilla toimii työsuojelutoimikunta, jonka yhtenä tehtävänä on kehittää ja arvioida henkilöstöön liittyvää riskienarviointia sekä työturvallisuuskäytänteitä. Tuetun asumisen yksikkökohtainen riskiarviointi toteutetaan vuosittain IMS-toiminnanohjausjärjestelmän riskityökalulla THL:n Näkökulmia sosiaalihuollon palvelujen turvallisuuteen -oppaan (Ohjaus 19/2016 - 2. versio/2017) mukaisesti. Riskien arviointi tehdään esimiehen ja turvallisuustyöryhmän yhteistyönä vuosittain sähköisellä riskienarvioinnin työkalulla. Työkalun avulla arvioidaan 78 riskiä seitsemällä eri osa-alueella:

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

Seuraavan kerran yksikön riskienarviointi tehdään lokakuussa 2023.

### **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 asenneympäristön 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 omavalvonta-ohjeiden mukaisesti kerran kuukaudessa. Muiden laitteiden toiminnan testaus on järjestetty yksikön turvallisuussuunnitelman mukaisesti. Tuetun asumisen yksikössä on tehty turvallisuus selvitys, joka on hyväksytty alueen palo- ja pelastusviranomaisen toimesta. 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 kaksi ohjaajaa, joiden vastuualueeseen kuuluu turvallisuussuunnitelman mukaisista testauksista huolehtiminen ja havaituista puutteista, epäkohdista ja riskitekijöistä informoiminen esimiehelleen. Testaukset kirjataan Teamsiin yksikön turvallisuus kanavan tiedostoihin. Esimies ja turvallisuusryhmän jäsenet tapaavat kerran kuudessa kuukaudessa turvallisuusasioihin liittyen. Vastuuhenkilöt tuovat viikoittaisin henkilöstöpalaveriin turvallisuuteen liittyvät asiat, jos niitä ilmenee. Sprinkleri- ja paloilmalaitteiden toimivuuden testauksesta, huollosta ja korjauksista vastaa kiinteistön omistaja Lahden vanhusten asuntosäätiö.

Tuetussa asumisessa turvallisuuskoulutusta järjestetään vuosittain vähintään 3h / työntekijä. Turvallisuuskoulutukseen kuuluu yksikön ohjaajille suunnattu turvallisuuskävely, joka on turvallisuusasioiden ja ohjeiden kertaamista ja harjoittelua paikan päällä. Lisäksi asiakkaille järjestetään oma turvallisuuskävely kerran vuodessa. Turvallisuuskävely ohjaa myös yksikkökohtaisten riskien kartoittamiseen ja riskikohtaisten toimintasuunnitelmien tekemiseen.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Perehdytyksen prosessikuvaus ja -lomake
- Palvelukuvaukset -ja puitesopimukset
- Työsuojeludokumentit IMS-järjestelmässä

- Turvallisuuksuunnitelma, sisältäen riskien arvioinnin yhteenvedon
- Turvallisuukskävelyohje
- Kiinteistöjen turvallisuusohjeet
- Poistumisturvallisuus selvitys
- Palotarkastuspöytäkirja
- Lääkehoitosuunnitelma

### **Ilmoitusvelvollisuus**

Sosiaalihuollon henkilöstön 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 hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

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.

Tuetun asumisen yksikössä kiinnitetään huomiota ja reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan matalalla kynnyksellä.

## **Miten ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

Tapahtumailmoitus ja läheltä piti -lomake lähetetään sähköisesti esimiehelle ja se käsitellään tapahtuman mukaan heti tai seuraavassa työryhmäkokouksessa henkilöstön kanssa. Ilmoituslomakkeen avulla voi tehdä myös turvallisuushuomion tai turvallisuusaloitteen. Esimiehelle ilmoitetaan välittömästi mikäli työntekijä havaitsee asiakkaan epäasiallista kohtelua, on hänen ilmoitettava asiasta välittömästi esihenkilölle ilmoituslomakkeella. Lomake on IMS:ssä omavalvontasuunnitelmien liitteenä. Esihenkilö käynnistää tarvittavat toimenpiteet epäkohdan poistamiseksi (Kuvio1. ohje/prosessikuvaus asiakkaan epäasiallisen kohtelun käsittelymenettelystä) ja kirjaa asiasta käydyt keskustelut sekä asiakkaan, ilmoittajan että asianomaisen työntekijän kanssa. Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Asiakkailla on kerran puolessa vuodessa talokokous, jossa epäkohtia, laatupoikkeamia ja riskejä voidaan tuoda esille. Asiakkaille järjestetään kerran vuodessa asiakaskysely, jonka pohjalta toimintaa kehitetään vastaamaan asiakkaiden toiveita ja tarpeita. Asiakkaat voivat keskustella yksikön johtajan tai ohjaajan kanssa epäkohdista tai antaa kirjallista palautetta. Osa asioista käsitellään talokokouksissa ja osa yksikön johtajan kanssa.

Jos keskustelut ja muut toimenpiteet eivät poista epäkohtaa, asiakkaalla tai hänen omaisellaan / läheisellään on oikeus tehdä ilmoitus ja kirjallinen selvityspyyntö epäkohdasta palvelukeskuksen johtajalle. Yksikön johtaja laatii kirjallisen vastineen asiasta ja vie asian tilaajan, johtavan sosiaalityöntekijän ja Mente Palveluiden johdon (palvelujohtaja -> toiminnanjohtaja) tietoon.

Mikäli epäkohta ei poistu, asiakas voi tehdä kantelun aluehallintovirastoon tai Valviraan: Asiakas esittää käsityksensä asiasta kirjallisesti.

Valvova viranomainen ryhtyy niihin toimenpiteisiin, joihin se katsoo kantelun mukaan olevan aihetta. Valvontaviranomainen voi siirtää kantelun käsiteltäväksi siinä toimintayksikössä, jota kantelu koskee.

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

### **Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteiden kirjtaus, käsittely ja raportointi**

Asiakkaisiin liittyvät tapahtumailmoituslomakkeet toimitetaan esimiehen kautta palvelujohtajalle ja henkilöstöön liittyvät työsuojelupäällikölle sekä palvelujohtajalle. Tapahtumailmoitukset käsitellään viikoittain henkilöstöpalaverissa. Tapahtumailmoituksesta keskustellaan myös asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Mentellä on myös käytössä kriisiavun järjestämismalli, jonka mukaan kriisitilanteissa toimitaan. Malli on nähtävillä yksiköissä ja IMS-järjestelmässä.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi.

Epäkohdat korjataan tilanteen vaatimalla tavalla ja tarvittaessa yhteistyössä paikallisen palo- ja pelastustoimen, työsuojeluviranomaisen, työsuojelutoimikunnan, työterveyshuollon tmv. toimijoiden kanssa. Tarvittaessa laaditaan henkilökunnalle ja asiakkaille toimintaohjeet epäkohtien poistamiseksi. Työsuojelupäällikkö, työsuojeluvaltuutettu ja

työterveyshuolto tekevät säännöllisesti työpaikkakäynnit ja selvittävät mahdolliset työpaikan turvallisuusriskit ja epäkohdat.

Korjaavat toimenpiteet päivitetään riskien arviointiin, yksikön ohjeisiin ja tarvittaessa omavalvonta-suunnitelmaan. Korjaavia toimenpiteitä arvioidaan vähintään vuositasolla. SHQS-laadunhallintaohjelma on yksi väline toiminnan arvioinnissa.

Korjaavat toimenpiteet voivat olla myös koulutusta tai hankintoja, jotka parantavat työturvallisuutta tai asukkaan turvallista arkea palvelukeskuksessa.

### **Muutoksista tiedottaminen**

Korjaavista toimenpiteistä informoidaan henkilökuntaa viikoittaisissa henkilöstöpalaverissa ja muutokset kirjataan yksikön toimintaohjeisiin Teamsissa. Toimintaan liittyvien ohjeistusten muutokset päivitetään tarvittavilta osiltaan myös Mente Palveluiden IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, jonka avulla koko henkilöstöllä on käytössään ajanmukainen tieto toimintatavoista ja laadunhallinnasta. Yhteistyötahoille toimenpiteistä ilmoitetaan aina suullisesti tai kirjallisesti.

## **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### **Palvelutarpeen arviointi**

Mente Palveluissa kuntoutusta toteutetaan ja arvioidaan Menten kuntoutusohjelman mukaisesti.

Tuen ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tilaajan edustajan (esim. palvelukoordinaattori/palveluohjaaja) sekä tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Palvelutarpeen arviointi kirjataan osaksi asiakkaan henkilökohtaista kuntoutussuunnitelmaa.

Mente palveluissa toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikutusten mittaaminen perustuu kokonaisvaltaiseen arviointiin, jossa käytetään erilaisia luotettavia arviointimenetelmiä ja mittareita. Kokonaisvaltainen kuva asiakkaan toimintakyvystä ja kuntoutuksen vaikutuksista

saadaan arviointituloksien tulkinnalla sekä yhdistämällä tähän asiakkaan verkostosta ja hänen läheisiltään saatu tieto hänen toimintakyvystään ja siihen vaikuttavista tekijöistä.

Menten asumispalveluyksiköissä on käytössä RAI-CMH psykiatrisen avohoidon toimintakykymittari. RAI-arviointi tehdään jokaisen asiakkaan kanssa puoli vuosittain. Tarpeen vaatiessa asiakkaan tilannetta voidaan myös tarkastella Mente Palveluissa kehitetyllä Muutoksen ruori -itsearviointimittarilla. Sen avulla asiakas arvioi tilannettaan ja toimintakykyään kahdeksan eri osa-alueen kautta sekä määrittelee itselleen sopivat muutostavoitteet. Arviointivälineitä käytetään tarpeen mukaisesti, ja RAI-arviointi on aina ensisijainen valinta.

Käytetyillä mittareilla saadaan tietoa asiakkaiden:

- 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.

### **Kuntoutus- ja palvelussuunnitelma**

Tuetussa asumisessa laaditaan jokaiselle asiakkaalle yhteistyössä asiakkaan itsensä, vastuuhjaajan, omaisten ja läheisten, sekä tilaajan ja muun verkoston kanssa kuntoutussuunnitelma, jossa huomioidaan asiakkaan yksilölliset tuen tarpeet sekä hänen itse määrittelemät päätavoitteet ja lyhyen aikavälin tavoitteet. Kuntoutussuunnitelman laadinnassa käytetään tukena RAI-CMH toimintakykymittaria ja sen antamia tuloksia. Kuntoutussuunnitelmaan liitetään asiakkaan tuen tarpeita ja tavoitteita vastaava yksilöllinen toiminnallinen viikko-ohjelma, johon kuntoutumista tukeva toiminta perustuu. Kirjaaminen tehdään tavoitteita ja keinojen/viikko-ohjelman arvioinnilla.

Kuntoutussuunnitelman toteutumista seurataan, arvioidaan ja päivitetään säännöllisesti yhdessä asiakkaan ja vastuuhjaajan kanssa sekä vähintään puolen vuoden välein yhdessä asiakkaan, henkilökunnan, omaisten ja läheisten, tilaajan tai muun kuntoutujan verkoston kanssa. Kuntoutussuunnitelman tavoitteiden seuranta kirjataan

asiakastietojärjestelmään (SofiaCRM) päivittäin ja väliarviointia toteutetaan asiakkaan kanssa säännöllisesti. Asiakkaan tavoitteita arvioidaan jatkuvasti arkiympäristössä. Asiakkaalle ja tilaajalle toimitetaan kuntoutussuunnitelma ja RAI-CMH henkilöprofiili ja sosiaalityöntekijän RAI-CMH tuloste kaksi kertaa vuodessa.

Työntekijät on perehdytetty RAI-CMH toimintakykymittari käyttöön ja yksiköstä löytyy osaamista myös Muutoksen ruori -itsearviointimittarin hyödyntäiseen. Asiakkaan vastuunohjaaja vastaa kuntoutussuunnitelman laatimisesta sekä säännöllisestä päivittämisestä yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaan vastuunohjaaja huolehtii päivitetyn tiedon ja muutosten tiedottamisesta muulle työryhmälle ja kirjaa muuttuneet tiedot asiakastietojärjestelmään.

### **Asiakkaan kohtelu**

Asiakkaan kohtelu Mente palveluiden asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta kohdellaan siten, että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan eikä hänen ihmisarvoaan loukata. Menten yksiköt ovat syrjinnästä vapaita alueita ja syrjinnän ehkäisyn kehittäminen on kirjattu yhdenvertaisuussuunnitelmaan. Yhdenvertaisuussuunnitelma löytyy Menten IMS-järjestelmästä. Asiakkaan oikeus hyvään kohteluun ja sosiaalihuoltoon perustuu Sosiaalihuoltolain 30 §, Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 4 §, Työntekijän Ilmoitusvelvollisuuteen ja Sosiaalihuoltolain 48 §:n.

Yleisenä periaatteena on, että asiakas asuu kotona, ei laitoksessa. Kaikissa asiakasta koskevissa toimissa huomioidaan asiakkaan vapaus päättää omista asioistaan sekä tuetaan siinä, että asiakas voi elää omannäköistään elämää. Asiakkaalle annetaan monipuolista tietoa, jotta hänellä on aito mahdollisuus tehdä valintoja sekä päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea asiakasta oman kuntoutumisensa sekä arjen suunnitteluun.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan ja asiakkaan osallisuutta vahvistetaan kuntoutusprosessin kaikissa vaiheissa. Tuetussa asumisessa jokaisella asiakkaalla on oma asunto, koti, 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, asiakkaalle laitetaan tieto tästä ensin kirjallisesti ja kirjataan käynti asiakastietojärjestelmään ja asiakasta informoidaan käynnistä. Nämä ovat arkisia keinoja turvata asiakkaan yksityisyyttä ja yksityiselämän suojaa.

Tuetun asumisen palveluissa kiinnitetään huomiota asiakkaan asialliseen ja hyvään kohteluun. Asiakkaan toiveet, mielipiteet ja etu huomioidaan hänen arjessaan ja yksikön toiminnan suunnittelussa. Asiakkaalle esitellään erilaisia vaihtoehtoja, joista hän voi valita itselleen sopivimman vaihtoehdon. Se miten asiakkaita kohdataan ja puhutellaan arjessa kuvaa toimintakulttuuria ja sitä, miten arvot ja toimintasuunnitelman mukainen työote näkyy yksikössä.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertovat vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Palveluissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

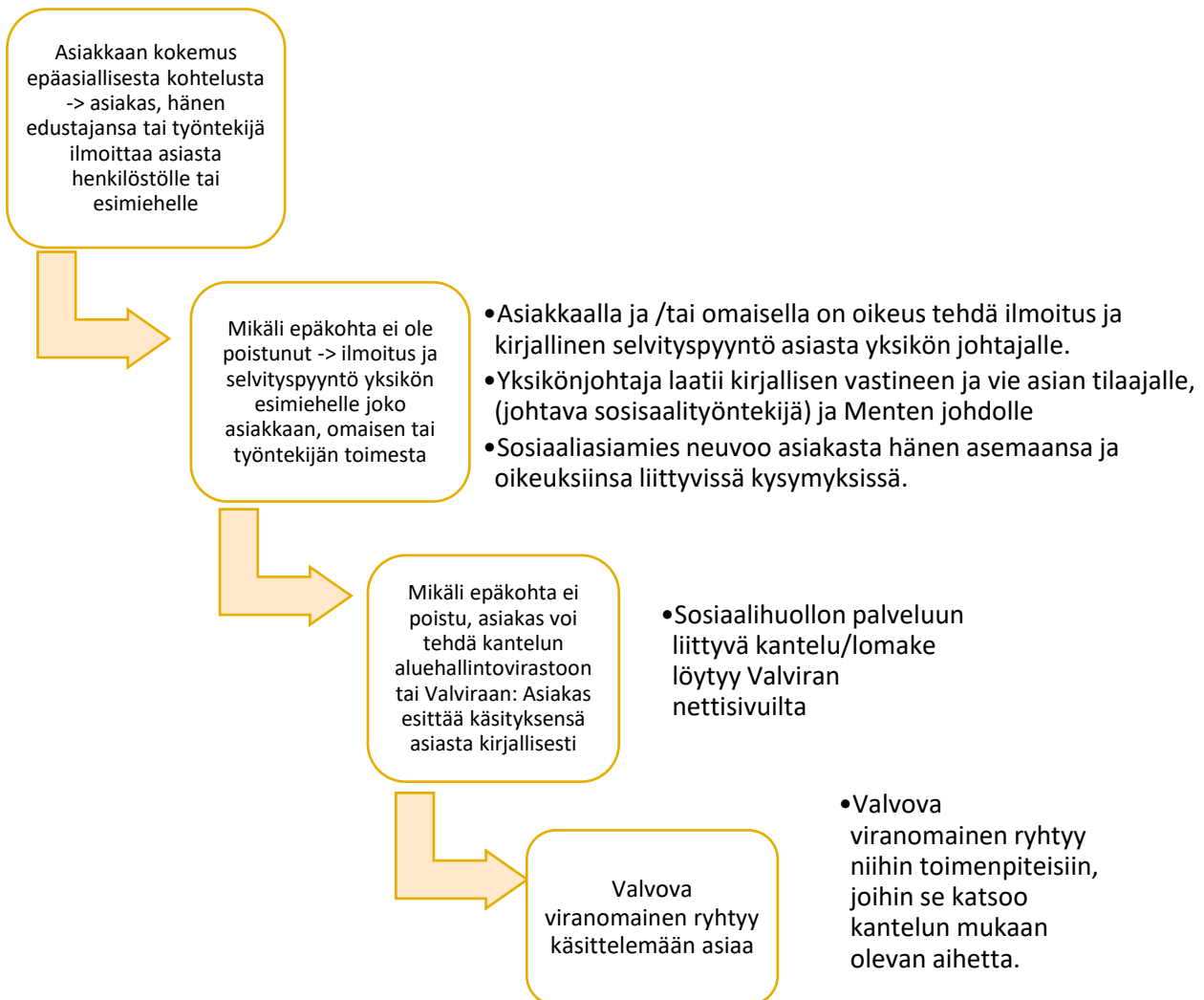
### **Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?**

Tuetun asumisen 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.

Yksikössä 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. Yksikön johtaja käynnistää tarvittavat toimenpiteet epäkohdan poistamiseksi ja kirjaa asiasta käydyt



keskustelut sekä asiakkaan, ilmoittajan että asianomaisen työntekijän kanssa. Jos keskustelut ja muut toimenpiteet eivät poista epäkohtaa, asiakkaalla tai hänen omaisellaan / läheisellään on oikeus tehdä ilmoitus ja kirjallinen selvityspyyntö epäkohdasta palvelukeskuksen johtajalle. Mentellä on ohje/prosessikuvaus asiakkaan epäasiallisen kohtelun käsittelymenettelystä (kuvio 1).



Kuvio1.

Yksikön johtaja laatii kirjallisen vastineen asiasta ja vie asian tilaajan, johtavan sosiaalityöntekijän ja Mente Palveluiden johdon (palvelujohtaja -> toiminnanjohtaja) tietoon.

Mikäli epäkohta ei edellä mainittujen menettelytapojen avulla poistu, asiakas voi tehdä kantelun aluehallintovirastoon tai Valviraan. Valvira valvoo pääsääntöisesti merkittäviä ja laajakantoisia asioita ja se ohjaa aluehallintovirastojen toimintaan menettelytapojen ja

ratkaisukäytäntöjen yhdenmukaistamiseksi. Aluehallintovirasto puolestaan valvoo alueellaan toimivia julkisia ja yksityisiä palveluiden tuottajia sekä ohjaa kuntien ja yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien toimintaa.

Valviran nettisivuilta, [www.valvira.fi](http://www.valvira.fi), löytyy kanteluun liittyvät tarkemmat ohjeet. Lomake on nähtävillä myös tästä linkistä: [https://www.valvira.fi/documents/14444/3646731/Sosiaalihuollon\\_palveluun\\_liittyva\\_kantelu.pdf/ecb75f8c-7f64-c34f-4347-e46819537098](https://www.valvira.fi/documents/14444/3646731/Sosiaalihuollon_palveluun_liittyva_kantelu.pdf/ecb75f8c-7f64-c34f-4347-e46819537098). Kun asiakas esittää käsityksensä asiasta kirjallisesti ja valvova viranomaisen ryhtyy niihin toimenpiteisiin, joihin se katsoo kantelun mukaan olevan aihetta. Valvovaviranomainen voi siirtää kantelun käsiteltäväksi toimintayksikköön, jota kantelu koskee.

Myös Päijät-Soten nettisivuilla ([www.paijat-sote.fi](http://www.paijat-sote.fi)) kohdassa Sosiaaliamies, on kuvattu menettelyohjeita epäasiallisen kohtelun menettelystä. Päijät-Sote valvoo alueella toimivia yksityisiä sosiaalialan palveluntuottajia ja opastaa tarvittaessa myös Menten asiakkaita aiheen parissa.

## **Asiakkaan osallisuus**

### **Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen**

Talokokouksista sekä ryhmien, retkien ja tapahtumien suunnittelusta ja toteutuksesta vastaavat asiakasyhteisöt yhdessä ohjaajien kanssa. Työntekijöiden tehtävänä on mahdollistaa asiakkaiden kokemus yhteisöön kuulumisesta sekä tarjota jokaiselle asiakkaalle tasavertaiset mahdollisuudet vaikuttamiseen.

Asiakkaille ja heidän omaisilleen suunnattuja yhteisiä tapahtumia järjestetään Tuetussa asumisessa vähintään kerran vuodessa (juhannus, elonkorjuu- tai joulujuhla). Omaistapahtumien suunnittelussa ja toteutuksessa asiakkaat ovat aktiivisesti mukana.

### **Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?**

Asiakas- ja omaiskysely toteutetaan kerran vuodessa. Keväällä 2023 asiakaskysely toteutettiin kustannushyöty laskentahankkeen avulla.

### **Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?**

Asiakkaiden ja omaisten/läheisten antamaa palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Kyselyiden pohjalta seuraavan vuoden toimintasuunnitelmaan nostetaan kyselyistä kehittämistä vaativia tai asiakkaille tärkeitä kohteita.

### **Asiakkaan oikeusturva**

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä 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.

### **Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot**

Heidi Palo-oja, yksikön johtaja

Lepolankatu 10. 15210 Lahti

heidi.palo-oja@mente.fi, p. 0400 250 994

### **Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista**

Sosiaali- ja potilasasiamies, Päijät-Hämeen hyvinvointialue

<https://paijat-sote.fi/yhtyma/toimialat/sosiaalialan-osaamiskeskus-verso/sosiaali-ja-potilasasiamiespalvelu/sosiaaliasiamies/>

puhelin: 03 819 2504 (puhelinpalveluajat ma, ti ja to klo 9-12 ja ke klo 9-15)

sähköposti: sosiaaliasiamies@paijatha.fi ja potilasasiamies@paijatha.fi

Tapaamiset sovittavissa ajanvarauksella.

postiosoite: Linjakatu 5, 15100 Lahti

- neuvoo asiakkaita sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä

- neuvoo ja tarvittaessa avustaa sosiaalipalvelua koskevan muistutuksen tekemisessä
- tiedottaa asiakkaiden oikeuksista sekä toimii oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seuraa asiakkaan aseman ja oikeuksien kehitystä antaen siitä vuosittain selvityksen hyvinvointialueelle

### **Muistutusten, kantelu- ja muut valvontapäätöksiä käsittely ja huomiointi**

Kun yksikön toimintaa koskeva muistutus, kantelu tai muu valvontapäätös tulee palvelukeskuksen johtajan tietoon, palvelukeskuksen johtaja valmistelee yhteistyössä palvelujohtajan kanssa vastineen, kun tilaaja tai aluehallintovirasto tai muu laillisuusvalvoja pyytää sitä. Palvelujentuottaja käsittelee yhdessä henkilökunnan kanssa valvontapäätöksessä esille nostetut asiat ja korjaa saadun ohjauksen perusteella toimintaansa.

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

### **Omatyöntekijä**

Jokaiselle asiakkaalle on nimetty oma vastuuhjaaja tuetun asumisen työntekijöistä.

## **6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

### **Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

#### **a) Yksilöllinen tuki ja ohjaus**

Asiakasta tuetaan ja ohjataan yksilöllisesti kuntoutussuunnitelmassa sovittujen tavoitteiden ja keinojen mukaisesti. Yksilöllisellä tuella ja ohjauksella voidaan edistää ja ylläpitää asiakkaan psyykkistä, fyysistä ja sosiaalista hyvinvointia, vahvistaa asiakkaan arjen ja elämänhallinnan taitoja, tukea asiakasta sairauden oireiden hallinnassa ja

toipumisessa, tukea asiakasta omien vahvuuksien ja voimavarojen löytämisessä sekä itselleen hyvän ja oman näköisen elämän rakentamisessa.

Yksilöllistä tukea ja ohjausta asiakkaille antavat sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset sekä tarvittaessa kokemusohjaajat. Asiakas saa omien tavoitteiden ja tarpeidensa mukaisesti yksilöllistä ohjausta ja tukea esimerkiksi:

- itsestä huolehtimiseen (hygienia, vaatehuolto ja pukeutuminen, 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),
- psykkiseen hyvinvointiin (itsetuntemus, omat vahvuudet, itseluottamus ja toivo, itsenäinen päätöksenteko),
- päihteettömyyteen (päihdetietous, päihteiden käytön haitat, puheeksiotto ja varhainen puuttuminen)
- sosiaalisiin suhteisiin (suhteet omaisiin ja läheisiin, ryhmätoiminta, harrastukset, vapaaajan toiminta) sekä
- itselle merkitykselliseen ajan käyttämiseen.

#### b) Ryhmämuotoinen tuki ja toiminta

Asiakasta tuetaan osallistumaan kuntouttavaan toimintaan kuten kuntouttava päivätoiminta, opiskelu- ja työelämä. Asiakkaan kanssa tutustutaan paikallisiin palveluihin.

#### 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 sovittujen tavoitteiden ja keinojen mukaisesti yhteisölliseen toimintaan, joka voi olla esimerkiksi:

-osallistumista yhteisön arkeen (yhteiset säännöt, yhteiset ruokailut Kivistönmäen palvelukeskuksessa, yhteiset oleskelu- ja toimintatilat, vertaisuus),

-osallistumista yhteisön omaan toimintaan (ryhmät, retket, tapahtumat),

Tuetussa asumisessa asiakasta tuetaan ja kannustetaan edistämään oman hyvänsä lisäksi myös yhteistä hyvää. Yhteisöjen toiminta perustuukin demokraattiselle päätöksenteolle, jolla pyritään ensisijaisesti lisäämään asiakkaiden yhteistä vastuuta ja valtaa heidän kykyjensä sekä yhteisön tilanteen mukaan. Tavoitteena on kokemus yhteisöön kuulumisesta ja siitä, että asiakas voi vaikuttaa itseään, lähiyhteisöään ja yhteiskuntaa koskeviin asioihin.

#### d) Yhteistyö toimintaympäristön kanssa

Asiakasta tuetaan ja ohjataan toimimaan myös muun toimintaympäristön kanssa. Yhteistyöllä muun toimintaympäristön kanssa voidaan vahvistaa asiakkaan arjen- ja elämänhallinnan taitoja, tukea asiakasta sairauden oireiden hallinnassa ja toipumisessa sekä tukea asiakasta luomaan yhteys asuinalueen paikallisiin palveluihin. Asiakas osallistuu omien tavoitteiden ja tarpeidensa mukaisesti muun toimintaympäristön tarjoamaan toimintaan, jota voivat olla esimerkiksi:

-järjestöjen (mm. Mielenterveyden keskusliitto ja Miete ry, Suomen Mielenterveys-seura ja Lahden seudun kriisikeskus, Suomen klubitalot ja Lahden klubitalo) tarjoama ryhmätoiminta, harrastustoiminta, lomatoiminta, vapaaehtoistoiminta ja muu vapaa-ajan toiminta,

-seurakuntien diakoniatyön järjestämät ryhmät, retket, leirit sekä muut tapahtumat,

- vertais- ja kokemusasiantuntijatoiminta (mm. KoKoA ry),
- mielenterveyttä ja päihdeettömyyttä tukeva hoito ja kuntoutus
- opiskelu- ja/tai työtoiminta, hanketoiminta

Yhteistyö asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa on myös hyvin keskeisessä roolissa. Omaisia ja läheisiä tuetaan ylläpitämään suhdetta tai luomaan suhde uudelleen mielen-terveys- ja päihdeasiakkaana olevaan läheiseen. Omaisille ja läheisille pidetään mm. koulutuksellisia tapahtumia, joiden kautta omaisen on helpompi ymmärtää läheisensä sairautta sekä siihen liittyviä kuntoutustoimenpiteitä. Tapahtumissa jaetaan tietoa myös toipumisorientaation periaatteista sekä Menten palvelulupauksista. Omaisia ja läheisiä ohjataan huolehtimaan myös omasta hyvinvoinnistaan sekä riittävästä avun saannista. Omaisten ja läheisten ohjaustyötä tehdään yhdessä muiden toimijoiden kanssa, kuten FinFamin ja Päijät-Hämeen mielenterveysomaisten kanssa.

#### **Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:**

Asiakkailla on mahdollisuus ulkoilla tai jumppailla ohjaajan kanssa halutessaan yksilöohjausajoilla. Asiakkailla on mahdollisuus osallistua mökkipäiviin Mente Palveluiden Talas-  
mökillä kerran kuukaudessa kesäkuukausina.

Asiakkailta pyydetään asukaskokouksissa ideoita retkikohteista, joita toteutetaan yhdessä Kivistönmäen palvelukeskuksen kanssa. Osalla asiakkaista on harrastuksia ja niissä käymistä tuetaan osallistumalla saattaen ja kiinnostuksen osoittamisella asiakkaan harrastusta kohtaan.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan Kuntoutussuunnitelman ja viikko-ohjelman tavoitteiden seuranta kirjausten avulla, vastuuhjaajan kanssa keskusteluissa viikoittain sekä vähintään puolivuositain kuntoutussuunnitelman arvioinnin avulla.

## **Ravitsemus**

Tuetussa asumisessa asiakas huolehtii ravitsemuksestaan omatoimisesti. Tähän saa ohjataan tukea ja ohjausta. Asiakkailta on mahdollisuus lounastaa Kivistönmäen palvelukeskuksessa omakustanteisesti.

Kivistönmäen jakelukeittiössä sekä yhteistilojen keittiöissä on omat omavalvontasuunnitelmat. Terveysviranomaisen käy omavalvontaan liittyvillä tarkastuskäynneillä.

## **Hygieniakäytännöt**

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygienia- ja puhtaus taso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä.

Tuetussa asumisessa on siivoustyönsuunnitelma

Tehosiivousohjetta noudatetaan pandemian aikana.

Jätteet lajitellaan ja toimitaan Päijät-Hämeen jätehuoltosuunnitelman ohjeiden mukaisesti.

## **Yksikön asuinhuoneiden siivous**

Lähtökohtaisesti asiakas osallistuu oman asuntonsa siivoamiseen toimintakykynsä mukaan. Tarvittaessa asiakasta ohjataan, neuvotaan ja avustetaan oman asunnon siisteydestä huolehtimiseen.

Asiakkaan pois muuttaessa, asunnon loppusiivouksesta huolehtii asiakas omakustanteisesti.

## **Yleisten tilat**

Yleisten tilojen ja toimiston viikkosiivouksesta huolehtii ostopalveluna Okman Ky siivouspalveluilta hankittu siivooja kolmena päivänä viikossa.



## **Yksikön pyykkihuolto**

Pyykkihuolto on järjestetty keskitetysti yksiköiden pesulaan. Kiinteistössä on mahdollisuus asentaa pesukone myös asiakkaan kylpyhuonetilaan. Asiakkaat huolehtivat pyykkihuollon toteutuksesta ohjaajien tukemana/ avustamana tai omatoimisesti.

Laitoshuoltajat ovat koulutettu ammattilaisia ja tarpeen mukaan he opastavat henkilökuntaa siivouskäytäntöihin liittyvissä asioissa kuten pesuaineiden ja siivousvälineiden käytössä.

## **Infektioiden torjunta**

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. [Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen \(HARVI\) - THL](#)

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

Yksikönhygieniayhdys henkilönä toimii ohjaaja Tiina Keinänen tiina.keinanen@mente.fi

## **Infektioiden ja tarttuvien sairauksien ennaltaehkäisy**

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asukkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asukkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Asiakkaille on tarpeen mukaan laadittu yksilölliset kuntoutussuunnitelman tavoitteet henkilökohtaisen hygienian huolehtimisen tueksi.

Mente Palveluilla on olemassa oleva varautumissuunnitelma influenssaepidemian ja yksikkökohtainen ohje 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 hyvinvointialueen hygieniahoitajaa. Hygieniahoitajan ohjeet sovelletaan yksikkökohtaiseksi hygieniasuunnitelmaksi. Tarttuvista taudeista informoidaan uusia työntekijöitä perehdytyksen yhteydessä.

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

### **Asiakkaiden suunhoito, kiireetön sairaanhoito ja kiireellinen sairaanhoito**

Asiakkaiden avohoitovastuu on pääsääntöisesti oman kunnan perusterveydenhuollossa tai erikoissairaanhoidossa psykiatrian poliklinikalla. Lahdessa perusterveydenhoitoa annetaan sotekeskuksissa ma - pe klo 8-15. Muina aikoina päivystää Akuutti24 Päijät-Hämeen keskussairaalassa (p. 116 117).

Tuetussa asumisessa asiakkaat käyttävät Päijät-Hämeen hyvinvointialueen lääkäri- ja hammaslääkäripalveluita. Asiakkaat varaavat aikoja lääkärille, hoitajille ja laboratorioon itsenäisesti tai ohjaajan tukemana. Asiakkaille voidaan varata aika perusterveydenhuollon yleislääkärille, joka konsultoi tarvittaessa psykiatria.

Kiireellistä sairaanhoitoa koskevissa tilanteissa palvelukeskuksessa täytetään asiakkaasta informatiivinen lähete Sofia-crm asiakastietojärjestelmässä sairaanhoitoon ja asiakas lähetetään Akuutti 24 tilanteen edellyttämällä tavalla ambulanssilla tai muulla kulkuneuvolla yksin tai saatettuna.

Asiakkaan kuolemantapauksessa toimitaan IMS-toiminnanohjausjärjestelmästä löytyvän ohjeen mukaisesti.

Henkilökunta on perehdytyksen myötä tietoinen terveyden ja sairaanhoidon toimintaohjeista, jotka löytyvät myös IMS-toimintajärjestelmästä tai Teamsissa. Jokainen ohjaaja pystyy huolehtimaan asiakkaan ohjaamisesta tarvittavaan jatkohoitoon, esimerkiksi päivystykseen tai hammashoitoon. Asiakasta koskevat terveystiedot löytyvät asiakastietojärjestelmästä, johon ohjaaja kirjaa asiakkaan hoitoon liittyvät tiedot sekä muutokset. Muutokset käsitellään myös vuoronvaihtoraportilla sekä työryhmäpalavereissa.

### **Asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta**

Tuetun asumisen asiakkaiden perusterveydentilan tarkastukset toteutetaan vuoden välein avoterveydenhuollon toimesta yksilöllisen ohjauksen turvin. Seulontatutkimuksista, terveydentilan seurantaan liittyvistä tutkimuksista, tarkastuksista ja kontroleista huolehditaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti yhteistyössä hoitovastuussa olevan tahon kanssa.

Jokaisen asiakkaan yleisvointia seurataan säännöllisesti. Vastuuohjaaja huolehtii ja seuraa, että asiakas hoitaa tarpeellisen lääkehoitonsa ja lääkarissäkäyntinsä. Asiakkaan päihteetöntä elämäntapaa tuetaan.

Erityistason tuetussa asumisessa henkilöstö ohjaa ja valvoo myös tarvittaessa lääkehoidon toteutumista.

## **Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?**

Tuetussa asumisessa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa asiakkaan hoitotaho. Asiakkaalle nimetty vastuuhjaaja huolehtii terveyden ja sairaanhoidon toteutumisesta, seurannasta ja arvioinnista sekä ohjaa asiakkaan tarvittavien palveluiden piiriin. Ajanvarauksista ja lääkärikonsultaatiosta vastaa asiakas itse vastuuhjaajansa tukemana.

## **Monialainen yhteistyö**

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

## **Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?**

Asiakkaan tuetusta asumisesta vastaa tilaajan sosiaaliviranomaiset, pääsääntöisesti Päijät-Hämeen hyvinvointialueen psykososiaaliset palvelut. Asiakkaiden sijoittuminen palvelukeskukseen tapahtuu tilaajatahon viranomaispäätöksellä.

Tilaajan edustajat ovat mukana asiakkaiden kuntoutussuunnitelmien laadinnassa ja tarkistuksissa sekä seuraavat säännöllisesti asiakkaan kuntoutumisen toteutumista arviointikäynneillä ja/tai puhelimitse.

Asiakkaan asumisessa tapahtuvista äkillisistä muutoksista ja/tai tapahtumista, kuten sairaalahoitoon joutuminen, asiakasta kohdanneet tapaturmat, mahdollinen katoaminen ja kuolema, ilmoitetaan aina tilanteen vaatiessa Päijät-Hämeen hyvinvointialueen tai muiden tilaajien osoittamille henkilöille välittömästi tai seuraavana arkipäivänä tapahtuneesta. Poissaoloista ilmoitetaan myös kuukausittain toimitettavan läsnäololistauksen muodossa.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

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

#### **Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta**

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen.

Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallintakeinot on suunniteltu.

#### **Yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit**

Mente Palveluilla toimii työsuojelutoimikunta, jonka yhtenä tehtävänä on kehittää ja arvioida henkilöstöön liittyvää riskienarviointia sekä työturvallisuuskäytänteitä. Yksikkökohtaiset riskiarvioinnit toteutetaan vuosittain IMS-toiminnanohjausjärjestelmän riskityökalulla THL:n Näkökulmia sosiaalihuollon palvelujen turvallisuuteen -oppaan (Ohjaus 19/2016 - 2. versio/2017) mukaisesti. Riskien arviointi tehdään esimiehen ja turvallisuustyöryhmän (4 henkilöä) yhteistyönä vuosittain sähköisellä riskienarvioinnin työkalulla ja käydään läpi koko henkilöstön kanssa henkilöstöpalaverissa. Työkalun avulla arvioidaan 78 riskiä seitsemällä eri osa-alueella mukaan lukien toimitilariskit.

Lisäksi työterveyshuollon yksikkökäynnit 3-5 vuoden välein.

### **Yhteistyö muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Tuetun asumisen 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. Poistumissuunnitelma päivitetään kolmenvuoden välein. Riskiasunnot (luvaton sisällä tupakointi, liiallinen tavaramäärä) on kartoitettu.

Yksikössä on henkilöturvahälytysjärjestelmänä turvapainike (Avarn Security Services hälytyskeskus, päivystys 24 h).

Tuetun asumisen yksikön johtaja vastaa yhteistyöstä kiinteistön huolto- ja turvallisuuspalvelujen osalta. Ennen sopimusten laatimista huolehditaan, että alihankkija täyttää tilaajavastuulain edellyttämät kriteerit. Alihankintana tuotettujen palvelujen laatua seurataan ja arvioidaan säännöllisesti, jotta ne täyttävät edelleen alkuperäiset valintakriteerit tai uudet päivitettyt kriteerit.

## **Henkilöstö**

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

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

## **Sijaisten käytön periaatteet**

Mente Palveluilla on laadittu sijaistusohje, jossa määritellään sijaisten käytön pääperiaatteet. Yksikön johtaja koordinoi sijaisten hankintaa arkisin virka-aikana klo 8-16.

## **Vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi**

Esihenkilöiden sijaisjärjestelyillä, toimenkuvilla ja sijaisjärjestelyillä. Esihenkilöiden valmennus toimii tukena lähiesimiesten johtamistyöhön.

## **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Riittävä kielitaito varmistetaan YKI-todistuksella tai todistuksella siitä, että työntekijä on suorittanut ammatillisen tutkinnon suomen tai ruotsin kielellä

## **Yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet**

Mente Palveluilla rekrytoinnin perusteena on, että kaikissa yksiköissä on riittävä määrä koulutettua ja työnsä osaavaa henkilökuntaa asiakasmäärään nähden. Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Mente Palveluiden rekrytoinnin 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)

Henkilöstön kelpoisuus varmistetaan alkuperäisistä tutkintotodistuksista sekä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ammattipätevyys tarkistetaan Valviran ylläpitämien Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisterien julkisesta tietopalvelusta JulkiTerhikistä. Työhaastattelussa arvioidaan työnhakijan soveltuvuutta ja asennetta työhön. Pyydämme myös suosittelijat ja tiedustelemme heiltä työntekijän soveltuvuutta.

## **Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.**

Tuetun asumisen henkilöstö perehdytetään perehdytysprosessin mukaisesti asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen.

Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Hyvän perehdytyksen avulla uusia tai pitkään työstä poissaolleita työntekijöitä autetaan perehtymään tehtäväänsä, työyksikköönsä ja toimintakulttuuriin, turvallisiin työtapoihin ja eettisiin periaatteisiin.

Tuetun asumisen johtaja on vastuussa yksikköön perehdyttämisestä. Yksilöllinen perehdytysohjelma liittyy henkilön tehtäviin Mente Palveluissa, yleiseen työkokemukseen ja koulutukseen. Lisäksi kullekin uudelle työntekijälle määritellään lähiperehdyttäjä. Eri-työtyöntekijät perehdyttävät tarvittaessa omaan alueeseensa asiakokonaisuudet. Perehdytyksessä käytetään Mente Palveluiden perehdytyksen prosessikuvausta, joka on nähtävillä IMS-toiminnanohjausjärjestelmässä. Perehdytysprosessin päävaiheet ajallisessa järjestyksessä ovat seuraavat:

- Lähiesimies perehdyttää henkilöstö- ja työsuhdeasiat uudelle työntekijälle
- Vuorossa oleva työntekijä perehdyttää yksikkökohtaiset käytännöt
- Lähiesimies perehdyttää työntekijälle Mente Palveluiden kuntoutusohjelman sekä työhyvinvointi- ja työsuojeluasiat
- Johtoryhmä perehdyttää Mente Palveluiden toimintaa ohjaaviin tekijöihin
- Lähiesimies ja perehtyjä hyväksyvät allekirjoituksellaan perehdytyslomakkeen.

---

## Henkilökunnan täydennyskoulutus

Mente Palveluiden henkilöstö- ja koulutussuunnitelma laaditaan vuosittain. Strategian mukaiset ammattiryhmäkohtaiset koulutustarpeet ovat osa suunnitelmaa. Lisäksi toimintasuunnitelmakausille määritellään toiminnan kehittämisalueet ja osaamistarpeet, jotka huomioidaan koulutussuunnitelmassa. Osaamistarpeet kerätään kerran vuodessa toteutuvalla osaamiskartoituksella.

Säännönmukaisia koulutuksia ovat:



LOVe - LOP lääkehoidon koulutus (sis.PKV osion) kaikille lääkehoitoa toteuttaville. Koulutus on päivitettävä vähintään viiden (5) vuoden välein.

Ensiapukoulutus: Ensiapukoulutus järjestetään kaikille työntekijöille. Koulutus päivitetään kolmen (3) vuoden välein. Ensiapuvastaavilla koulutusta vuosittain.

Palo- ja pelastuskoulutus/alkusammutuskoulutus järjestetään kaikille työntekijöille. Koulutus päivitetään kolmen (3) vuoden välein.

Turvallisuuskoulutus/ turvallisuuskävely (2h/tt) järjestetään kaikille työntekijöille kerran vuodessa.

### **Toimitilat**

Tilojen käytön periaatteet

Tuetussa asumisessa jokaisella asiakkaalla on STM:n suositusten mukaiset asunnot, joiden koko vaihtelee Lepolankadun yksikössä 30,64-55,64m<sup>2</sup> välillä, Sammonkadun asunnot ovat 37m<sup>2</sup>. Asunnoissa on kylpyhuone, vesipiste ja jääkaappi. Asiakkaat kalustavat asunnot itse. Osassa asunnoissa on keittiö.

Lisäksi tuetussa asumisessa 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.

Yksiköissä yhteiset oleskelutilat ja erilaisia toimitiloja (esim. 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.

## **Teknologiset ratkaisut**

Tuetun asumisen yksikössä on laadittu turvallisuussuunnitelma, johon on koottu kaikki turvallisuuteen liittyvät yhteystiedot ja ohjeet. Se sisältää myös suunnitelman vaarojen arvioimiseksi ja riskien hallitsemiseksi.

Yksikössä on automaattinen paloilmoitinkeskus, josta menee hälytys suoraan Päijät-Hämeen palo- ja pelastuslaitokselle. Lisäksi palvelukeskuksessa on automaattinen vesisammutusjärjestelmä.

Yksikössä olevalla työntekijällä on työvuorossa mukana puhelin ja henkilöturvapainike (Avarn Security Services Oy hälytyskeskuksen päivystys 24 h).

Yksikön automaattisesta paloilmoitinkeskuksesta on laadittu kunnossapito-ohjelma ja huoltosopimus toimivuuden kattamiseksi. Hälytysjärjestelmä ja turvalaitteet testataan säännöllisesti kerran kuukaudessa Lahden vanhusten asuntosäätiön kiinteistöhoitajan toimesta.

Henkilöturvajärjestelmän toimivuudesta, testauksesta ja huolloista vastaa erillisen listan mukaan turvallisuustyöryhmän jäsenet kerran kuukaudessa.

Asiakkaat käyttävät omia matkapuhelimiaan henkilökunnan kutsumiseen. Yhteistiloissa on asiakkaiden käyttöön tarkoitettu tietokone, tabletti sekä kaksi pelikonsolia.

## **Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?**

Heidi Palo-oja [heidi.palo-oja@mente.fi](mailto:heidi.palo-oja@mente.fi), 0400 250 994

## **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä

turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

**Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja yksikön käytössä olevien lääkinnällisten laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?**

Asiakkailla on käytössään omat, henkilökohtaiset tarvikkeet (kuumemittarit, kuulolaitteet, injektioneulat ja verensokerimittarit).

Asiakkailla on käytössä Päijät-Hämeen hyvinvointialueen apuvälinelainaamon liikkumisen ja päivittäisten toimintojen apuvälineitä (pyörätuoli, suihkutuoli, rollaattori, tukivyö), joiden huollosta vastaa kuntayhtymän apuvälinelainaamo. Apuvälineitä lainattaessa arvioidaan niiden tarve sekä sovitetaan ja opastetaan käyttö. Apuvälineen rikkoutuessa tai vaatiessa huoltoa asiakas voi itsenäisesti tai ohjaajan tuella huolehtia apuvälineen huoltoon.

**Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?**

Vaaratilanneilmoitukset tehdään Valviran verkkosivuilla olevilla lomakkeilla osoitteessa [www.valvira.fi](http://www.valvira.fi). vastaavan henkilön toimesta

## **8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN**

### **Asiakastyön kirjaaminen**

Mente Palveluiden asiakastietojen käsittelyä ohjaa tilaajan ja tuottajan välinen tietoturvallisuussitoumus, Mentel Palveluiden tietosuojaselosteet, seloste henkilötietojen käsittelytoimista sekä palvelu-prosessien vaihekuvauksien 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 organisatorisista ratkaisuista ja määrittää käyttöoikeustasoista, joita työntekijöille myönnetään. Käyttäjätunnusten saannin edellytyksenä on salassapitositoumuksen allekirjoittaminen. Tietosujoaohje on nähtävillä IMS:n käsikirjoissa.

Asiakastietoja koskeva sosiaalipalvelujen tietosuojaseloste on Mentel Palveluiden nettisivuilla. Lisäksi seloste on nähtävillä yksiköiden ilmoitustauluilla tai yleisissä tiloissa.

### **Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?**

Kyllä X

### **Asiakastyön kirjaaminen viipymättä ja asianmukaisesti**

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

Yksikön johtaja tekee pistokoemaisesti kirjaukseen liittyviä tarkistuksia.

### **Tietosujoaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntö**

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.

Tuetun asumisen työntekijä kuuluu Kivistönmäen palvelukeskuksen työryhmään (neljä nimettyä ohjaajaa ja palvelukeskuksen johtaja), joka vastaa tieto- ja tietojärjestelmien tarkoituksenmukaisesta käyttämisestä ja seurannasta. Seuranta tehdään väärinkäytöstä epäiltäessä tai asiakkaan pyynnöstä.

Asiakastietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyviä dokumentteja **Mente Palveluissa** ovat:

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

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.

### **Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**

palvelujohtaja Satu Ukkola p. 040 534 7125 satu.ukkola@mente.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä  Ei

### **9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon

tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

1. RAI avainosaajien nimeäminen ja kouluttaminen
2. Perehdytyksen toimiminen prosessin mukaan

#### 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omaevalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omaevalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutusta, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. **Omaevalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omaevalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.**

Omaevalvontaohjelma sekä omaevalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

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

Paikka ja päiväys Lahti 3.8.2023

Allekirjoitus Mildi Palo-oj