

KIVISTÖNMÄEN PALVELUKESKUS OMAVALVONTASUUNNITELMA 2025-2026

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	4
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	14
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	22
7 ASIAKASTURVALLISUUS	32
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	38
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	40
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	41

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	Kivistönmäen palvelukeskus
Katuosoite	Lepolankatu 10
Postinumero	15210
Postitoimipaikka	Lahti
Sijaintikunta yhteystietoineen	Lahti, www.lahti.fi

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Asumispalvelut/Palveluasuminen- mielenterveyskuntoutajat:

34 asiakaspaikkaa

Asumispalvelut/Tukiasuminen- mielenterveyskuntoutajat:

5 asiakaspaikkaa

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

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran rekisteröinti myöntämisaikajankoa

03.06.2006

Palvelu, johon rekisteröinti on myönnetty

Ilmoituksenvaraiset palvelut / Asumispalvelut/ Palveluasuminen- mielenterveyskuntoutajat

Ilmoituksenvaraiset palvelut/Asumispalvelut/Tukiasuminen- mielenterveyskuntoutajat

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat -

Ostopalvelujen tuottajat :

Turvallisuusjärjestelmä :Avarn Security Oy

Hygienia- ja toimistotarvikkeet: Lyreco

Vaihtomatot: Elis

Jätekuljetus: Päijät-Hämeen jätehuolto

Siivouspalvelut: Oksman Ky

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. Alihankkijoiden toiminnan tarkoituksenmukaisuutta ja laatua seuraamme ja arvioimme yksikön arjessa säännöllisesti työntekijöiden ja esihenkilön toimesta mm. riskien arviointityökalun avulla ja sekä palvelunjohtajan ja esihenkilön toimesta yhteisissä neuvotteluissa Menten ja ostopalvelun tuottajan kanssa. Mahdolliset poikkeamat ilmoitetaan välittömästi yksikön esihenkilölle, joka on yhteydessä alihankkijaan poikkeaman korjaamiseksi.

Alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu omavalvontasuunnitelmaa.

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvontasuunnitelman laadintaan ovat osallistuneet

Satu Ukkola, palvelujohtaja

Heidi Palo-oja, Kivistönmäen palvelukeskuksen johtaja

Kivistönmäen palvelukeskuksen henkilökunta.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään yhteistyössä palvelujohtajan, esihenkilön, henkilökunnan sekä asukasedustajien yhteistyönä vuosikellon mukaisesti syksyisin. Omavalvontasuunnitelma on osana yksikön perehdytysohjelmaa. Vuonna 2025 omavalvontasuunnitelman päivitykseen henkilökunta osallistui omien vastuualue ryhmiensä kautta esimerkiksi turvallisuus, ravitsemus ja hankinnat. Asukasedustajien kanssa sovittu, että he osallistuvat päivitykseen vuonna 2026.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavat

Palvelujohtaja Satu Ukkola

040 5347125, satu.ukkola@mente.fi

Palvelukeskuksen johtaja Heidi Palo-oja

0400250994, heidi.palo-oja@mente.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma katselmoidaan ja päivitetään kerran vuodessa ja heti toiminnassa tapahtuvien palvelun laatuun ja/tai asiakasturvallisuuteen liittyvien muutosten yhteydessä. Henkilökuntaa tiedotetaan tarpeen mukaan välittömästi tai viikoittaisissa henkilöstöpalavereissa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Kivistönmäen palvelukeskuksen yhteisissä tiloissa, IIMS-järjestelmän dokumenteissa sekä Menten kotisivuilla (www.mente.fi)

3 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.

Mente Palveluiden toimintaa ohjaavat keskeiset lait ovat:

- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023
- Laki Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011
- Lastensuojelulaki 417/2007
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014
- Terveydenhuoltolaki 1326/2010
- Terveydensuojelulaki 763/1994
- Työturvallisuuslaki 738/2022
- Vammaispalvelulaki 675/2023

Toimintaa ohjaavat keskeiset, ajantasaiset lait on koottu IMS-järjestelmään. Lisäksi käytössä on Finlex-sivut.

Arvot ja toimintaperiaatteet



Kuva 1. Mente Palveluiden arvot

Mente Palveluiden arvot ovat osallisuus, vastuullisuus ja yhdenvertaisuus. Mente Palvelut vahvistaa osallisuutta sekä edistää vastuullisuutta ja yhdenvertaisuutta omalla toiminnallaan. Käytännössä Kivistönmäen palvelukeskuksessa vahvistetaan osallisuutta tukemalla asiakkaidensa oman elämän haltuunottoa. Vastuullisena toimijana edistetään sekä asiakkaiden että henkilöstön osallistumista päätöksentekoon ja kantaa sosiaalista vastuuta omasta toiminnastaan. Menten toimintaa ohjaavat kestävän kehityksen ja yhdenvertaisuuden periaatteet.

Kivistönmäen palvelukeskuksen 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 työskentely perustuu toipumisorientaation lähestymistavalle.

Arvot ovat sidoksissa myös ammattieettisiin periaatteisiin, jotka ohjaavat työskentelyämme. Mentessä laadittiin ammattieettiset periaatteet henkilöstön kanssa vuonna 2022. Kivistönmäellä keskustelua arvoista ja toimintaperiaatteista käydään arjessa ja säännöllisesti vähintään vuosittain vuosikellon mukaisesti.

Mente Palveluiden palvelulupaukset ovat:



The infographic features a yellow background with a faint butterfly graphic in the top left. The title 'Palvelulupaukset MPNet' is prominently displayed. Below the title, four key service promises are listed in bold, uppercase letters, each followed by a descriptive sentence. A circular logo with the 'mente PALVELUT' text is positioned on the right side of the yellow area. The bottom left corner of the infographic contains the 'mente PALVELUT' logo again.

Palvelulupaukset MPNet

TOIVO - Sinun unelmistasi ja toiveistasi tulee yhteisiä tavoitteitamme ja työskentelemme yhdessä niiden toteuttamiseksi. Kannustamme sinua löytämään ja toteuttamaan niitä sekä kokeilemaan uusia asioita elämässäsi

TOIMIJUUS - Sinun näkemyksesi ja kokemuksesi on yhteistyömme lähtökohdana. Kuulemme sinua ja olemme kiinnostuneita sinun tarinastasi sellaisena kuin haluat sen kertoa.

OSALLISUUS - Sinä päätät. Etsimme yhdessä tietoa, pohdimme kanssasi päätösten seurauksia ja autamme sinua vaihtoehtojen löytämisessä.

KOHTAAMINEN - Sinä olet tärkeä juuri sellaisena kuin olet. Puhumme sinun kanssasi, emme sinusta. Tuemme sinua löytämään merkityksellisiä rooleja ja toimintamahdollisuuksia lähiyhteisöissä ja yhteiskunnassa kansalaisena. Saat vertaistukea ja voit toimia vertaistukena halutessasi.

mente
PALVELUT

Kuva 2. Menten palvelulupaukset

Menten palvelulupauksia on avattu henkilöstölle dream Broker videoiden avulla, Mente iltapäivissä sekä yksikössä toteutuneessa toipumisorientaatiopaja työskentelyssä. Yksikön työpajat olivat lokakuussa ja marraskuussa. Työpajat jatkuvat keväällä 2026.

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. Kivistönmäen palvelukeskuksessa 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.

Kivistönmäen palvelukeskuksen turvallisuussuunnitelmassa on kuvattu asumiseen ja asiakasturvallisuuteen 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 asiakasturvallisuuteen liittyviä huomioita ja epäkohtia.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Mente Palveluilla toimii työsuojelutoimikunta, jonka yhtenä tehtävänä on kehittää ja arvioida henkilöstöön liittyvää riskienarviointia sekä työturvallisuuskäytänteitä. Kivistönmäen yksikkökohtainen riskiarviointi toteutetaan vuosittain IMS-toiminnanohjausjärjestelmän riskityökalulla THL:n Näkökulmia sosiaalihuollon palvelujen turvallisuuteen -oppaan (Ohjaus 19/2016 - 2. versio/2017) mukaisesti.

Riskien arviointi tehdään yksikössä vuosittain esihenkilön, turvallisuuvastaavien ja henkilöstön yhteistyönä. Riskien teemoina ovat: asiakasriskit, henkilöriskit, psykososiaaliset riskit, toimitilariskit, yksikköön kohdistuvat ulkoiset riskit sekä ulkopuolisiin kohdistuvat riskit. Työturvallisuuslain (738/2022) ja Terveysturvallisuuslain (763/1994) mukaiset työnantajan velvoitteet on huomioitu riskien arvioinnissa. Riskien arviointi on dokumentointi IMS-järjestelmään sekä yksikön turvallisuussuunnitelmaan. Yksikön riskienarviointi tehty marraskuussa 2024 ja vuonna 2025 toteutetaan joulutammikuussa 2026 riskien työkalujen muutoksista johtuen.

Asiakasturvallisuuden painopistealueet vuodelle 2025

Indikaattori	Seurantamenettely	Tavoitetaso	Vastuuhenkilöt
Palvelujen turvallisuus			
Tapahtumailmoitukset IMS	<ul style="list-style-type: none"> Tapahtumien kokonaismäärä Tapahtumien määrä tyypeittäin Kohtalaisten ja merkittävien riskien tapahtumat käsitellään säännöllisesti, heti tapahtuneen jälkeen ja kootusti 4xvuodessa 	<ul style="list-style-type: none"> Vakavia tapahtumia ei tapahdu lainkaan vuoden 2025 aikana Kohtalaisten ja merkittävien tapahtumien määrä on laskeva vuoden aikana 	Palvelujohtaja esihenkilö
tapahtumailmoitusten raportointikuluttuuri	<ul style="list-style-type: none"> Ilmoituskynnys madaltuu ja ilmoitusten pääpaino on läheltä piti tilanteissa Asiakkaalle asti menneet- seuranta 4xvuosi 	<ul style="list-style-type: none"> Ilmoitus määrä on kasvava Läheltä piti ilmoitusten määrä suurempi kuin asiakkaalle saakka menneet 	Palvelujohtaja esihenkilö
tapahtumailmoitusten käsittelykulttuuri	<ul style="list-style-type: none"> Ilmoituksen reagointiaika Ilmoituksen käsittelyaika Ilmoitusten käsittelyprosentti Kehittämistoimenpiteiden määrä Asiakkaan informointi - seuranta 4xvuodessa 	<ul style="list-style-type: none"> Ilmoitusten käsittelyaika alle 14 vrk/esihenkilö Ilmoitusten käsittelyaste 100% Asiakkaan informointi 100% 	Palvelujohtaja esihenkilö
Lääkehoidon turvallisuus			
Lääkehoidon poikkeamailmoitukset IMS -tilastollinen analyysi - laadullinen arvio	IMS <ul style="list-style-type: none"> Lääkehoitoa koskevien poikkeamien määrä Lääkehoitoa koskevien poikkeamien laatu Vakavat tapahtumat- 4xv Love 5v, PKV 3v välein ja tarvittaessa 	<ul style="list-style-type: none"> Lääkehoitoon liittyvät asiakkaalle asti tapahtuneet poikkeamat vähenevät Ei vakavia poikkeamia Lääkehoitoluvat voimassa 100% Lääkehoidon perehdytys ja lääkelupien näytöt toteutuvat 100% 	Johtoryhmä Palvelujohtaja esihenkilö
Asiakasturvallisuuskulttuuri			
Ymmärrys riskeistä ja vaaroista	<ul style="list-style-type: none"> Perehdytys Kehityskeskustelut 	<ul style="list-style-type: none"> Uusien työntekijäiden perehdytys toteutuu 	Esihenkilö

<p>sitoutuminen turvallisuus- ja toimintaohjeisiin osaaminen</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Tapahtumailmoituksesta oppiminen ● Koulutukset: hätäensiapu ja alkusammutus koulutus kolmen vuoden välein <p>Haastavan asiakkaan kohtaaminen ja simulaatioharjoitukset</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Turvallisuuskävelyt henkilökunnalle vuosittain ● Turvallisuuskävelyt asiakkaille vuosittain 	<p>100% uuden perehdytysuunnitelman mukaisesti</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Kehityskeskustelut käydään vuosittain ● Tapahtumailmoitukset käsitellään yksikössä säännöllisesti 	<p>turvallisuuskoordinaattorit</p>
<p>Tietoturva ja tietosuojaja</p>			
<p>Asiakastietojen asianmukainen käyttö, säilytys ja hävittäminen</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Lokitietojen seuranta 1xkk 	<ul style="list-style-type: none"> ● Ei väärinkäytöksiä ● Perehdytys 100% ● Salassapitosopimukset 100% 	<p>Tietosuojavastava Sofian pääkäyttäjät esihenkilö</p>
<p>Laiteturvallisuus säily</p>			
<p>Laitteiden turvallisuus</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Laitteiden toimintakuntoon liittyvät poikkeamat -määrä, laatu ● Laitteiden käyttöön liittyvät tapahtumailmoitukset -määrä, laatu ● Huollot 	<ul style="list-style-type: none"> ● Tapahtumailmoitukset pysyvät nollassa ● Laitteiden käyttöohjeet näkyvyillä ● Ammattilainn käyttäjä nimetty ● Huollot toteutuvat sopimusten mukaisesti ● Laitteista ja huolloista on ajantasainen reksiteri 	<p>Esihenkilö Yksikön sairaanhoitaja</p>

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. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskien hallinta on osa yksikön arkea ja se on luonteeltaan jatkuvaa.

Turvallisuuslaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimintavarmuus testataan omavalvonta-ohjeiden mukaisesti kerran kuukaudessa. Muiden laitteiden toiminnan testaus on järjestetty yksikön turvallisuussuunnitelman mukaisesti. Palvelukeskuksessa on tehty turvallisuus selvitys, joka on hyväksytty alueen palo- ja pelastusviranomaisten toimesta. Tämän päivitys on toteutettu marraskuussa 2025. 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. Kivistönmäen palvelukeskuksen turvallisuuteen liittyvät asiat ja ohjeistukset on liitetty turvallisuussuunnitelmaan ja teams- järjestelmän ja ohjaajien toimistosta löytyvään turvallisuuskansioon.

Yksikköön on nimetty turvallisuuskoodinaattorit Jarna Paltamo-Skog, Jonna Jarvansalo ja Ronja Kaunisto, joiden vastuualueeseen kuuluu turvallisuussuunnitelman mukaisista testauksista huolehtiminen ja havaituista puutteista, epäkohdista ja riskitekijöistä informoiminen esihenkilölleen. Testaukset kirjataan Teamsiin yksikön turvallisuus kanavan tiedostoihin. Esihenkilö ja turvallisuusryhmän jäsenet tapaavat kerran kuukaudessa turvallisuusasioihin liittyen. Vastuuhenkilöt tuovat viikoittaisin henkilöstöpalavereihin turvallisuuteen liittyvät asiat, jos niitä ilmenee. Sprinkleri- ja paloilmalaitteiden toimivuuden testauksesta, huollosta ja korjauksista vastaa kiinteistön omistaja Lahden vanhusten asuntosäätiö.

Kivistönmäen palvelukeskuksessa turvallisuuskoulutusta järjestetään vuosittain vähintään 3h / työntekijä. Turvallisuuskoulutukseen kuuluu yksikön ohjaajille suunnattu turvallisuuskävely, joka on turvallisuusasioiden ja ohjeiden kertaamista ja harjoittelua paikan päällä. Turvallisuuskävelyt järjestävät turvallisuuskoordinaattorit. Turvallisuuskävely toteutetaan kaikille uusille työntekijöille, myös sijaisille ja opiskelijoille. Turvallisuuskävely toteutetaan jokaiselle työntekijälle vähintään kerran vuodessa. Lisäksi asiakkaille järjestetään oma turvallisuuskävely kerran vuodessa. Turvallisuuskävely ohjaa myös yksikkökohtaisten riskien kartoittamiseen ja riskikohtaisten toimintasuunnitelmien tekemiseen. Yksikössä ei toteuteta rakennuksesta poistumisharjoituksia, koska kohde on varustettu automaattisella sammutuslaitteistolla. Syksyllä 2025 yksikössä järjestettiin alkusammutuskoulutus henkilöstölle. Vuonna 2024,2025 henkilökuntaa on koulutettu ja

valmennettu yllättävissä ja uhkaavissa tilanteissa toimimiseen ja aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen ja haastavein tilanteiden ennakointiin. Kokonaisuus jatkuu tammikuussa 2026 toteuttuvaan simulaatioharjoitukseen.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Perehdytyksen prosessikuvaus ja -lomake
- Palvelukuvaukset -ja puitesopimukset
- Työsuojeludokumentit IMS-järjestelmässä
- Turvallisuussuunnitelma, sisältäen riskien arvioinnin yhteenvedon
- Turvallisuuskävelyohje
- Kiinteistöjen turvallisuusohjeet
- Poistumisturvallisuusselvitys
- Palotarkastuspöytäkirja
- Lääkehoitosuunnitelma

Riskien tunnistaminen

Käytössämme on sähköinen tapahtumailmoituslomake, joka täytetään tapaturman tai läheltä piti- tilanteen tai muun poikkeaman sattuessa. Ilmoituslomakkeen avulla voi tehdä myös turvallisuushuomion tai -aloitteen. Yhteisöllisen asumisen tilaajaa informoidaan viipymättä (24 tunnin sisällä) asiakkaan katoamisesta, kuolemasta tai sairaalahoitoon johtaneesta tapaturmasta, hyvinvointialueen ohjeiden mukaan.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä esihenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29§).

Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vasta-toimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottanut esihenkilö henkilön ilmoittaa asiasta palvelujohtajalle ja hy-vinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan pois-tamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovi-rastolle.

Yksikön omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteute-taan 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. Ilmoitusvelvollisuu-den toteuttamisesta on laadittu toimintayksikölle ohjeet, jotka on kuvattu omavalvonta-suunnitelmaan.

Mente Palveluilla on käytössään tapahtumailmoituslomake sekä ilmoituslomake asiak-kaan epäasiallisesta kohtelusta, nämä löytyvät IMS-järjestelmästä.

Whistleblow-ilmoituskanava

Whistleblow on EU-direktiivin kautta ohjattu ja ilmoittajansuojalailla (1171/2022) sää-detty velvoite perustaa yhteisökohtainen ilmoituskanava yhteiskunnallista kontekstia si-vuaville väärinkäytöksille. Kanava luo yritykselle väylän, jota kautta ensisijaisesti työn-tekijät voivat tuoda tietoon siihen liittyvää epäilyttävää toimintaa ilmoittajaa suojaten. Mente Palvelut on ottanut kanavan käyttöön kesällä 2025. Sen kautta henkilöstö voi luottamuksellisesti ilmoittaa vakavista väärinkäytöksistä tai niiden epäilystä esimerkiksi julkisissa hankinnoissa, rahanpesussa ja terrorismin rahoittamisessa, rahoituspalve-luissa, elintarvikkeiden turvallisuudessa, ympäristönsuojelussa, yksityisyyden ja henkilö-tietojen suojassa, verkko- ja tietojärjestelmien turvallisuudessa ja kuluttajasuojassa. Ka-navan ohje ja ilmoituslinkki löytyvät IMS-järjestelmästä.

Miten ja esille tulleiden epäkohtien käsittelyminen

Tapahtumailmoitus ja läheltä piti -lomake lähetetään sähköisesti esihenkilölle ja se käsitellään tapahtuman mukaan heti tai seuraavassa henkilöstöpalaverissa. Asiakkaisiin liittyvät tapahtumailmoitukset toimitetaan esihenkilön kautta palvelujohtajalle. Henkilöstöön liittyvät tapahtumailmoitukset toimitetaan työsuojelupäällikölle ja palvelujohtajalle. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta informoidaan korvausten hakemisesta.

Mentellä on käytössä kriisiavun järjestämismalli, jonka mukaan kriisitilanteissa toimitaan. Tällaisia tilanteita ovat onnettomuudet, väkivaltatilanteet tai vakavat tapaturmat. Kriisiavun malli on nähtävillä IMS-järjestelmässä.

Korjaavat toimenpiteet

Tarvittavat epäkohdat korjataan tilanteen vaatimalla tavalla ja tarvittaessa yhteistyössä paikallisen palo- ja pelastustoimen, työsuojeluviranomaisen, työsuojelutoimikunnan, työterveyshuollon tai muiden vastaavien toimijoiden kanssa. Tärkeää on selvittää epäkohtien juurisyyt ja suunnitella tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Tarvittaessa laaditaan henkilökunnalle ja asiakkaille toimintaohjeet epäkohtien poistamiseksi. Työsuojelupäällikkö, työsuojeluvaltuutettu ja työterveyshuolto tekevät säännöllisesti työpaikkakäynnit ja kartoittavta mahdolliset työpaikan turvallisuuksiriskit ja epäkohdat. Työpaikkakäynnit toteutetaan yksikössä viiden vuoden välein. Viimeisin käynti toteutettiin keväällä 2025.

Korjaavat toimenpiteet päivitetään yksikön riskien arviointiin, yksikön ohjeisiin ja tarvittaessa omavalvontasuunnitelmaan. Korjaavia toimenpiteitä arvioidaan vähintään vuositasolla. SHQS-laadunhallintaohjelma on yksi väline toiminnan arvioinnissa, joka on johtamista ja prosessien jatkuvaa kehittämistä tukeva laadunjohtamisen työkalu. SHQS-laatu työn mukainen työskentely on osa yksikön vuosikelloa; itsearviointi tehdään asumispalveluissa aina vuoden alkupuolella. Vuonna 2023 Kivistönmäen palvelukeskuksessa toteutettiin ulkoinen auditointi, sisäinen auditointi vuonna 2024 ja ulkoinen ylläpitoauditointi syksyllä 2025 . Mente on saanut SHQS:n mukaisen laaduntunnustuksen vuonna 2023.

Yksikön riskien arvointiin liittyvät korjaavat toimenpiteet voivat olla myös henkilökunnan koulutusta ja perehdytystä tai hankintoja, jotka parantavat työturvallisuutta tai asukkaan turvallista arkea palvelukeskuksessa.

Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökuntaa viikoittaisissa henkilöstöpalaverissa, joista kirjataan muistio IMS-järjestelmään. Tehdyt 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 ja toimintakykymittari

Mente Palveluissa asiakkaiden toipumista tuetaan ja arvioidaan Menten kuntoutusohjelman mukaisesti.

Hoidon, 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 toteuttamissuunnitelmaa.

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 puolivuosittain.

Toteuttamissuunnitelma

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

Toteuttamissuunnitelman 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. Toteuttamissuunnitelman tavoitteiden seuranta kirjataan asiakastietojärjestelmään (SofiaCRM) päivittäin ja väliarviointia toteutetaan asiakkaan kanssa säännöllisesti, vähintään puolen vuoden välein. Asiakkaan tavoitteita arvioidaan jatkuvasti arkiympäristössä. Asiakkaalle toimitetaan toteuttamissuunnitelma ja RAI-CMH tuloste kaksi kertaa vuodessa.

Työntekijät on perehdytetty RAI-CMH toimintakykymittari käyttöön. Asiakkaan vastuuhjaaja vastaa toteuttamissuunnitelman laatimisesta sekä säännöllisestä päivittämisestä yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaan vastuuhjaaja huolehtii päivitetyn tiedon ja muutosten tiedottamisesta muulle työryhmälle ja kirjaa muuttuneet tiedot asiakastietojärjestelmään.

Asiakkaan kohtelu

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 toipumisen kaikissa vaiheissa. Asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa muun muassa lääkkeenottoaikoihinsa ja suunnitella oma päivä- ja viikko-ohjelmansa. Kivistönmäellä 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, kirjataan käynti asiakastietojärjestelmään ja asiakasta informoidaan käynnistä. Nämä ovat arkisia keinoja turvata asiakkaan yksityisyyttä ja yksityiselämän suojaa.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Kivistönmäen palvelukeskuksen toiminta perustuu aina asiakkaan kanssa yhdessä tehtäviin sopimuksiin. Tällaisia sopimuksia tehdään rahan käytöstä, tupakoinnin säännöstellystä tai ravitsemuksen (esim. dieetit, nesterajoitukset) hallinnasta. Tehdyt sopimukset kirjataan asiakastietojärjestelmään ja annetaan asiakkaalle itselleen. Toteuttamissuunnitelman arvioinnin yhteydessä käydään tehtyjä sopimuksia läpi ja arvioidaan niiden tarpeellisuutta. Yksikön johtaja tekee pistokokeen omaisia tarkastuksia esimerkiksi asiakkaan käyttövarojen seurantaan liittyen. Sopimuksen noudattamisen seuranta ja epäkohtiin puuttuminen on osa yksikön sisäistä omavalvontaa.

Kivistönmäen palvelukeskus on päihteetön yhteisö ja asiakas sitoutuu päihteettömyyteen vuokrasopimusta allekirjoittaessaan. Henkilökunnalla on oikeus päihteiden käyttöä epäillessään tehdä asiakkaan luvalla ja hänen läsnä ollessa asuntoon tarkistuskäynti. Jos käynnillä havaitaan laittomia päihteitä, tehdään niistä ilmoitus viranomaisille. Lisäksi yleiseen turvallisuuteen liittyviin asioihin puututaan herkästi.

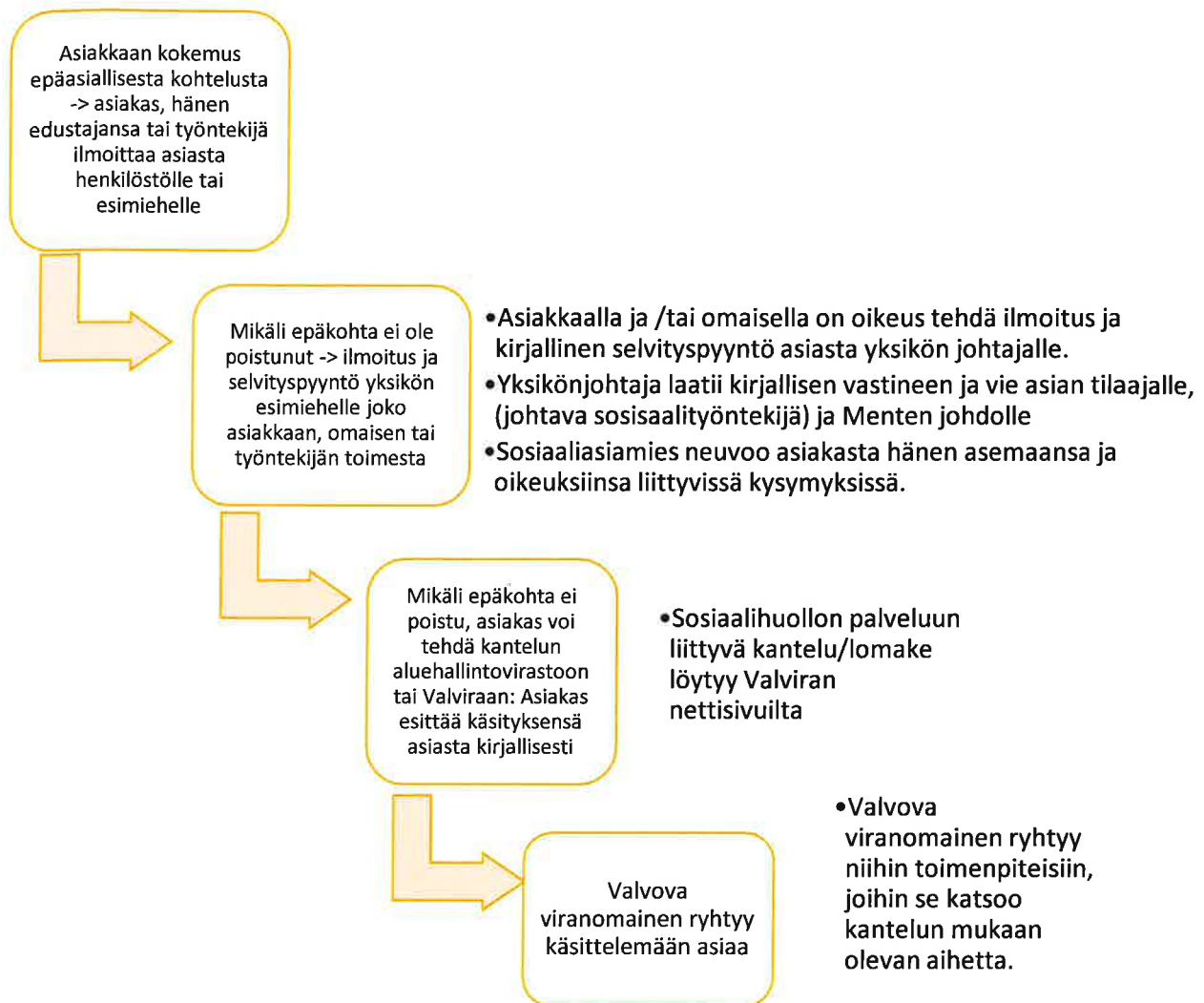
Palvelukeskuksen johtaja osallistuu aina tilanteisiin ja keskusteluihin, jossa asiakkaan kanssa laaditaan sopimuksia ja tilanteissa joissa sopimuksia arvioidaan yhdessä. Päihteiden käyttöön liittyviä puheeksiottokeskusteluissa ja sopimuksissa noudatetaan Menten päihdetyöohjetta.

Asiakkaan asiallinen kohtelu ja epäkohtiin puuttuminen

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 §, Lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§.

Mente Palveluiden yksiköt ovat syrjinnästä vapaita alueita ja syrjinnän ehkäisyn kehittäminen on kirjattu yhdenvertaisuussuunnitelmaan. Kivistönmäen palvelukeskuksessa kiinnitetään huomiota asiakkaan asialliseen ja hyvään kohteluun. Asiakkaan toiveet, mielipiteet ja etu huomioidaan hänen arjessaan ja yksikön toiminnan suunnittelussa. Asiakkaalle esitellään erilaisia vaihtoehtoja esimerkiksi ryhmä- ja työtoiminnassa, joista hän voi valita itselleen sopivimman vaihtoehdon. Se kuinka asiakkaita kohdataan ja puhutellaan arjessa, kuvaa yksikkömme toimintakulttuuria ja siten, miten arvot ja toipumisorientaation mukainen työote näkyy päivittäin.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kokee tulleensa kohdelluksi epäasiallisesti, hänellä hänen omaisellaan / läheisellään on oikeus tehdä ilmoitus ja kirjallinen selvityspyyntö epäkohdasta palvelukeskuksen johtajalle. Mentellä on ohje/prosessikuvaus asiakkaan epäasiallisen kohtelun käsittelymenettelystä (kuva 3).



Kuva 3.

Kivistönmäen palvelukeskuksessa kiinnitetään huomiota ja reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan matalalla kynnyksellä ottamalla asioita avoimesti esille ja vahvistamalla avoimen vuorovaikutuksen kulttuuria. Epäasialliseen kohteluun ja loukkaavaan käytökseen puututaan herkästi ja asia käsitellään pikimmiten. Avoimella keskustelulla voidaan korjata toimintatapoja ja mahdollisia epäkohtia.

Yksikön asiakkailla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli on tyytymätön kohteluunsa. Lomake on tulostettavissa https://paijat-sote.fi/wp-content/uploads/2022/05/paijat-sote_sosiaalipalveluja-koskeva-muistutus.pdf

Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Päijät-Hämeen hyvinvointialueella muistutus palautetaan osoitteella: Päijät-Soten kirjaamo, Keskussairaalkatu 7, 15850 Lahti. Muistutus ohjautuu psykososiaalisen kuntoutuksen palveluiden tulosityksikköön, tulosityksikköpäällikkö Laura Silvennoiselle.

Mikäli epäkohta ei edellä mainittujen menettelytapojen avulla poistu, asiakas voi tehdä kantelun aluehallintovirastoon vai Valviraan. Valvira valvoo pääsääntöisesti merkittäviä ja laajakantoisia asioita ja se ohjaa aluehallintovirastojen toimintaa menettelytapojen ja ratkaisukäytäntöjen yhdenmukaistamiseksi. Aluehallintovirasto puolestaan valvoo alueellaan toimivia julkisia ja yksityisiä palveluntuottajia sekä ohjaa kuntien ja yksityisten sosiaalipalvelun tuottajien toimintaa.

Valviran nettisivuilta, www.valvira.fi, löytyy kanteluun liittyvät tarkemmat ohjeet. Kun asiakas esittää käsityksensä asiasta kirjallisesti, niin valvova viranomainen ryhtyy niihin toimenpiteisiin, joihin se katsoo kantelun mukaan olevan aiheutta. Valvova viranomainen voi siirtää kantelun käsiteltäväksi toimintayksikköön, jota kantelu koskee.

Myös Päijät-Soten nettisivuilta kohdassa Sosiaalivastaava, on kuvattu menettelyohjeita epäasialliseen kohteluun liittyen. Päijät-Sote valvoo alueella toimivia yksityisiä sosiaalialan palveluntuottajia ja opastaa tarvittaessa myös Menten asiakkaita aiheen parissa.

Asiakkaan oikeusturva

Asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta kohdellaan hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiälliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus osoitetaan palvelukeskuksen johtajalle ja ne käsitellään välittömästi. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Kun yksikön toimintaa koskeva muistutus, kantelu tai muu valvontapäätös tulee palvelukeskuksen johtajan tietoon, hän toimittaa laatimansa vastineen myös palvelun tilaajan nimeämälle edustajalle sekä Menten palve-

lujohtajalle ja toiminnanjohtajalle. Palvelukeskuksen johtaja käynnistää ilman aiheutonta viivytystä tarvittavat toimenpiteet epäkohdan poistamiseksi ja kirjaa asiasta käydyt keskustelut erikseen muistioon, joka toimitetaan palvelujohtajalle.

Muistutuksen vastaanottaja Kivistönmäen palvelukeskuksessa

Kivistönmäen palvelukeskuksen johtaja Heidi Palo-oja

Heidi.palo-oja@mente.fi, 0400 250994

Muistutuksen vastaanottaja Päijät-Sote

Tulosityksiköpäällikkö, Psykososiaalisen kuntoutuksen palvelut

Laura Silvennoinen laura.silvennoinen@paijatha.fi, 505 5391622, Linjakatu5,15110 Lahti

Sosiaaliasiavastaavan yhteistiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaali- ja potilasasiavastaava, Päijät-Hämeen hyvinvointialue

03 819 2504 (puhelinajat ma, ti ja to klo9-12 ja ke klo9-15)

sosiaaliasiavastaava@paijatha.fi ja potilasasiavastaava@paijatha.fi

Tapaamiset sovittavissa ajanvarauksella. Postiosoite Linjakatu 5,15100 Lahti.

Sosiaalivastaavan tehtävänä on neuvoa asiakkaita 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

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu osoitteessa www.kuluttajaneuvonta.fi

029 5053050 (ma, ti, ke, pe klo 9-12 ja to klo12-15)

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämisen

Kivistönmäen palvelukeskuksen toiminta pohjautuu toipumisorientaation lähestymistapaan. Toiminnan lähtökohtana ovat asiakkaan osallisuus omaan elämäänsä ja yhteisön arkeen.

Kivistönmäen palvelukeskuksessa ovat toimineet tammikuusta 2025 lähtien kaksi yhteisöä, Timanttiset ja Kultaiset. Yhteisöt rakentuivat asuinkerrosten mukaisesti. Yhteisöön kuuluvat asiakkaat ja työntekijät. Yhteisöt kokoontuvat oman yhteisön yhteistilaan viikoittain, yhteisökokoukseen. 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. Yhteisökokouksien muistiot ovat yhteisöjen yhteistiloissa kaikkien nähtävillä. Yhteisöt päättävät yhteistilojen hankinnoista ja retkien ja/tai tapahtumien kohteista.

Asiakkaille ja heidän omaisilleen suunnattuja yhteisiä tapahtumia järjestetään Kivistönmäen palvelukeskuksessa vähintään kerran vuodessa (juhannus, elonkorjuu- tai joulujuhla). Lisäksi kesäaikaan omaisilla ja läheisillä on mahdollisuus osallistua kesäkuukausina kerran kuukaudessa sunnuntaisin pihakahvi toimintaan, jossa juodaan yhdessä asiakkaiden ja ohjaajien kanssa kahvia, keskustellaan ja pelaillaan esim. mölkkyä. Omaistapahtumien suunnittelussa ja toteutuksessa asiakkaat ovat aktiivisesti mukana.

Lisäksi omaiset ja läheiset ovat aktiivisesti mukana asiakkaiden kuntoutumisen suunnittelussa ja arvioinneissa toteuttamissuunnitelma palaverissa asiakkaan verkoston kanssa. Omaiset ja läheiset antavat palautetta ohjaajille ja palvelukeskuksen johtajalle. Heitä kehoitetaan olemaan yhteydessä matalalla kynnyksellä. Kaikki saatu palaute käydään henkilöstön kanssa läpi henkilöstöpalaverissa.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Kivistönmäen palvelukeskuksessa asiakkailta kerätään palautetta vähintään kerran vuodessa. Keväällä 2024 asiakaskysely toteutettiin kustannushyöty laskentahankkeen avulla. Tavoitteena oli saada yli 90% asiakkaista vastaamaan kyselyyn. Kyselyn tulokset ja yhteenveto käydään läpi henkilöstön ja asiakkaiden kanssa. Tuloksia hyödynnetään yksikön kehittämis- ja toimintasuunnitelman laatimisessa sekä asumispalveluiden kehittämisessä ja toiminnan suunnittelussa.

Yksikössä asiakaspalautetta kerätään kirjallisesti ja suullisesti aina ryhmien päätyttyä ja yhteisökokouksessa kirjataan ruusut ja risut aina toimintakauden päättyessä. Ryhmien suunnittelusta vastaa työryhmä, jossa on mukana asiakasedustus. Yksikön pohjakerroksessa on myös palautelaatikko. Palautteet käsitellään henkilöstökokouksissa ja asiakkaiden kanssa yhteisökokouksissa.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

a) Yksilöllinen tuki ja ohjaus

Asiakasta tuetaan ja ohjataan yksilöllisesti toteuttamissuunnitelmassa 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, vertaisohjaajat 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),
- psyykkiseen hyvinvointiin (itsetuntemus, omat vahvuudet, itseluottamus ja toivo, itsenäinen päätöksenteko),
- päihteettömyyteen (päihdetietous, päihteiden käytön haitat, puheeksiotto ja varhainen puuttuminen)
- sosiaaliin suhteisiin (suhteet omaisiin ja läheisiin, ryhmätoiminta, harrastukset, vapaa-ajan toiminta) sekä
- itselle merkitykselliseen ajan käyttämiseen
- asumisvalmennusjaksot asumisvalmennusasunnossa Lepolankadulla

b) Ryhmämuotoinen tuki ja toiminta

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. Ryhmämuotoinen tuki ja toiminta sisältää

- teemaryhmiä (ravitseminen, liikunta, ympäristö ja yhteiskunta),
- toiminnallisia ryhmiä (rentoutus, kädentaidot, leivonta ja ruoan valmistus),
- liikuntaryhmiä (ulkoilu, kuntosali, erilaiset jumpat, tanssi, palloilu),
- virkistys- ja harrasteryhmiä (retket, elokuvat, taide- ja kulttuuritapahtumat, musiikki, laulu, tanssi, pelit ja visailut),
- ilmaisuryhmiä (ajatukset, tunteet ja muistot; kuvina, runoina, musiikkina ja keskusteluinä),
- vertaisryhmiä (vertaisuuteen perustuvia keskusteluryhmiä sekä toiminnallisia ryhmiä

- valmennuksellisia ryhmiä (asumisvalmennus, työelämän ja opiskelun infotilaisuudet ja tutustumiskäynnit, hankkeiden tutustumiset)
- koulutuksellisia ryhmiä (toipumisorientaatio, sairaudet, elämäntoiminta)

Ryhmämuotoisen toiminnan suunnittelu ja sisältö perustuvat asiakkaiden tarpeisiin, toiveisiin 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 palvelukeskuksen ohjaajat yhdessä asiakkaiden, omaisten ja läheisten kanssa sekä vertaisohjaajien ja kokemusasiantuntijoiden kanssa.

c) Yhteisöllinen tuki ja toiminta

Toipuminen 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 elämäntoiminnan 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, 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).

Kivistönmäen palvelukeskuksen yhteisöt (Timanttiset ja Kultaiser) ja niiden toimintatavat vahvistavat asiakkaan mahdollisuuksia vaikuttaa omiin ja yhteisönsä asioihin. Asiakasta tuetaan ja kannustetaan edistämään oman hyvänsä lisäksi myös yhteistä hyvää. Yhteisöjen toiminta perustuu 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 Mielenterveysseura 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 helpompaa 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.

Asiakkaita motivoidaan ja tuetaan palvelukeskuksen ulkopuolella tapahtuviin toimintoihin esim. Opiskelu ja harrastukset. Niissä käymistä tuetaan osallistumalla saattaen ja kiinnostuksen osoittamisella asiakkaan opintoja ja harrastusta kohtaan.

Kivistönmäen palvelukeskuksessa panostettiin vuonna 2025 kokemusasiantuntijatoimintaan. Kokemusasiantuntija ohjasi ensimmäisen asumisvalmennusryhmän, osallistui tapahtumiin ja tapasi asiakkaita yhteisökokouksissa. Vertaisohjaaja ohjasi jokeri-ryhmää.

Ravitsemus

Kivistönmäen palvelukeskuksessa tarjotaan viisi valtakunnallisten ravitsemussuositusten mukaista ateriaa päivässä (aamiainen, lounas, päiväkahvi/välipala, päivällinen ja iltapala). Asiakkaille annetaan tarvittaessa yöpala, mikäli iltapalan ja aamiaisen väliin jää yli 11 tunnin aika. Kivistönmäen palvelukeskuksessa on jakelukeittiö, jossa työskentelee pääsääntöisesti kodinhoidon ohjaaja. Lounas ja päivällinen toimitetaan Viherlaakson palvelukeskuksen valmistuskeittiöltä.

Kivistönmäen palvelukeskuksessa on käytössä 10 viikon kiertävä ruokalista. Ruokalista suunnittelussa huomioidaan Valtion ravitsemussuositukset, valtakunnalliset teemaviikot, juhlapyhät sekä asukkaiden ja henkilökunnan toiveet ja tottumukset. Ravitsemispalveluiden tavoitteena on ohjata asiakkaiden ruokatottumuksia terveellisempään suuntaan sekä edistää hyvää terveyttä. Ravitsemispalveluilla on käytössä Jamix ruokatuotanto-ohjelma.

Kivistönmäen 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. Osassa asunnoista on oma keittiö.

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

Kivistönmäen palvelukeskuksissa noudatetaan asiakaskohtaisia, hoitolinjausten mukaisia dieettejä tai erityisruokavaliota. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot otetaan huomioon.

Asiakkaiden ravitsemusta seurataan päivittäin ruokailujen yhteydessä, poikkeavat havainnot kirjataan SofiaCRM-asiakastietojärjestelmään ja poikkeamiin puututaan herkästi. Asiakkaille annetaan ravitsemustietoa sekä ryhmä- että yksilöohjauksen avulla. Lisäravinteita tilataan lääkärin ohjeistuksen mukaisesti. Painon seuranta toteutetaan yksilöllisen toteuttamissuunnitelman ja hoitolinjausten mukaan.

Hygieniakäytännöt

Yksikön hygieniatasolle on asetettu laadulliset tavoitteet ja sen toteuttamista seurataan toimintaohjeiden avulla. Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä. Kivistönmäellä työskentelee yksi laitoshuoltaja ostopalveluna Oksman Ky siivouspalveluilta kolmena päivänä viikossa. Hän huolehtii siivoussuunnitelman mukaisesta ylläpitosiivouksesta yksikössä. Tarpeenmukaiset perussiivoukset ja muuttosiivoukset suunnitellaan ja sovitaan erikseen. Puhdistusvälineiden ja -aineiden tilauksista vastaa Menten ravitsemuspäällikkö.

Lähtökohtaisesti asiakas osallistuu oman asuntonsa siivoamiseen yhdessä henkilökunnan kanssa, toimintakykynsä mukaan. Tarvittaessa asiakasta ohjataan, neuvotaan ja avustetaan oman asunnon siisteydestä huolehtimiseen. Palvelukeskuksen yhteistiloissa olevien keittiöiden ruokailujen jälkeinen ylläpitosiivous tehdään asiakkaiden ja henkilökunnan toimesta. Asiakkaille on tarpeen mukaan laadittu yksilölliset tavoitteet henkilökohtaisen hygienian huolehtimisen tueksi.

Pyykkihuolto on järjestetty keskitetysti yksikön pesulaan. Asiakkaat huolehtivat pyykkihuollon toteutuksesta ohjaajien tukemana/ avustamana tai omatoimisesti.

Jätteet lajitellaan ja toimitaan Päijät-Hämeen jätehuoltosuunnitelman ohjeiden mukaisesti.

Infektioiden torjunta

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

Yksikössä on laadittu pandemia- ja epidemiasuunnitelma. 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. Lisäksi niin sanottuja liikkuvia työntekijöitä, esimerkiksi fysioterapeutit, informoidaan mahdollisista tarttuvista taudeista.

Mente Palveluilla on ohje työn tekemiseen raskauden aikana. Ohje löytyy IMS-järjestelmästä, työsuojeludokumenteista.

Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaiden avohoitovastuu on pääsääntöisesti erikoissairaanhoidossa psykiatrian poliklinikalla tai oman kunnan perusterveydenhuollossa. Lahdessa perusterveydenhoitoa annetaan sotekeskuksissa ma - pe klo 8-20, la 10-16. Muina aikoina päivystää Akuutti24 Päijät-Hämeen keskussairaalassa (p. 116 117).

Kivistönmäen palvelukeskuksen 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. 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 päi-vystykseen 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

Kivistönmäen palvelukeskuksen 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.

Palvelukeskuksessa huolehditaan asiakkaiden lääkehoidosta, lääkkeiden tilaamisesta sekä injektoiden pistämisestä. Kaikilla ohjaajilla on voimassa oleva lääkehoitolupa, jo-

hon vaaditaan tarvittava sosiaali- ja terveysalan koulutus. Kivistönmäen palvelukeskuk-
sessa annetaan lääkehoidon perehdytys sekä lääkehoidon näytöt ja tentit lääkehoito-
suunnitelman mukaisesti.

Ohjaajat seuraavat asiakkaiden terveydentilaa säännöllisesti ja kirjaavat oleelliset asiat
asiakastietorekisteriin. Jokaisen asiakkaan yleisvointia seurataan päivittäin, seuranta kir-
jataan asiakastietojärjestelmän terveystietoihin. Yksilöllistä seurantaa (mm. verenpaine,
verensokeri, paino) toteutetaan lääkärin ohjeen mukaisesti. Terveysten edistämiseksi ja
ylläpitämiseksi asiakas on laatinut oman vastuuhjaajansa ja hoitovastuutahon kanssa
suunnitelman, jonka toteutumista seurataan palvelukeskuksessa säännöllisesti osana to-
teuttamissuunnitelmaa. Terveysten seuranta kuuluu jokaisen ohjaajan työnkuvaan. Kivis-
tönmäellä tehdään yhteistyötä eri toimijoiden kanssa asiakkaan terveyden- ja sairaan-
hoidon sujuvuuden turvaamiseksi. Asiakkaiden terveyden -ja sairaanhoidosta vastaa Ki-
vistönmäen sairaanhoitaja:

Heli Välimaa p. 040 487 6613 heli.valimaa@mente.fi

Kivistönmäen palvelukeskuksen asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa asiak-
kaan hoitotaho. Palvelukeskuksessa asiakkaalle nimetty vastuuhjaaja ja yksikön sai-
raanhoitaja huolehtii terveyden ja sairaanhoidon toteutumisesta, seurannasta ja arvioin-
nista sekä ohjaa asiakkaan tarvittavien palveluiden piiriin. Ajanvarauksista ja lääkärikon-
sultaatiosta vastaa palvelukeskuksessa työskentelevä sairaanhoitaja ja/tai vastuuh-
jaaja.

Turvallinen lääkehoito

Kivistönmäen palvelukeskuksen lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunni-
telmaan, jota päivitetään säännöllisesti vähintään kerran vuodessa. Lääkehoitosuunni-
telma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan
muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä
vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työnte-
kijän on täytettävä. Kivistönmäen palvelukeskuksessa on nimetty lääkehoidon vastuu-
henkilöksi yksikön sairaanhoitaja Heli Välimaa.

Lääkehoitosuunnitelma perustuu Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen, Valviran ja Päijät-Hämeen hyvinvointialueen suosituksiin ja sitä päivitetään säännöllisesti vastuussa olevan työryhmän toimesta. Kivistönmäen palvelukeskuksen yksi sairaanhoitaja Terhi Rintamäki kuuluu lääkehoitosuunnitelmasta vastaavaan työryhmään. Lääkehoitosuunnitelma sijaitsee IMS-toimintajärjestelmän lääkehoitosuunnitelma käsikirjassa, josta löytyy myös muut lääkehoidon turvalliseen toteuttamiseen liittyvät lomakkeet ja tarvittavat lisätiedot.

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

Palvelujohtaja vastaa lääkehoidon toteutuksen yleisestä asianmukaisesta ohjeistamisesta. Ohjeistuksen päivittämisestä ja ajantasaisuudesta vastaa yksikön sairaanhoitaja. Palvelukeskuksen johtajalla on kokonaisvastuu Kivistönmäen palvelukeskuksen lääkehoidon toteuttamisesta Mente Palveluiden ohjeistuksen mukaisesti.

Kivistönmäen palvelukeskuksessa työskentelee yksi AMK-tason sairaanhoitaja. Sairaanhoitaja on tavoitettavissa yksikössä arkisin klo 8-16. Sairaanhoitajakoulutuksen saaneet työntekijät vastaavat yksikkönsä lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta ja varmistavat, että lääkehoito on asiakkaille turvallista. Hän seuraa lääkepoikkeamia ja reagoi niihin välittömästi yhdessä työryhmän kanssa. Lääkepoikkeamat käydään säännöllisesti läpi henkilöstöpalaverissa.

Monialainen yhteistyö

Asiakkaan yhteisöllisestä asumisesta vastaa tilaajan sosiaaliviranomaiset. Kivistönmäen palvelukeskuksessa pääsääntöisesti Päijät-Hämeen hyvinvointialueen psykososiaaliset palvelut. Asiakkaiden sijoittuminen palvelukeskukseen tapahtuu tilaajatalon viranomaispäätöksellä.

Tilaaajan edustajat ovat mukana asiakkaiden toteuttamissuunnitelmien laadinnassa ja tarkistuksissa sekä seuraavat säännöllisesti yhteisöllisen asumisen kuntoutumisen toteutumista arviointikäynneillä ja/tai puhelimitse.

Asiakkaan palveluasumisessa 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 poissaololistausten muodossa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Kivistönmäellä tehdään aktiivista yhteistyötä alueen palo-, pelastus- ja asumisturvallisuuden parissa työskentelevien viranomaisten kanssa. Yksikköön tehdään säännölliset tarkastukset viranomaistahojen puolelta. Asiakasturvallisuuteen liittyvät asiat ovat osa yksikön arkityötä ja nimettyjä henkilökunnan vastuualueita.

Kivistönmäen palvelukeskuksessa on tallentava kameravalvonta, joka valvoo yksikön ulos- ja sisäänkäyntejä. Kameravalvonnasta on ilmoitettu kiinteistön pääsisäänkäynnin ovelta. Tallenteita saa katsoa vain perustellusta syystä palvelukeskuksen johtaja ja turvallisuusvastaavat. Perusteltuja syitä ovat esimerkiksi rikosten ennaltaehkäisy ja selvittäminen sekä omaisuuden suojaaminen. Tämän lisäksi valvonnalla varmistetaan ja lisätään asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuutta.

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 kolmen vuoden välein. Riskiasunnot (luvaton sisällä tupakointi, liiallinen tavaramäärä) on kartoitettu.

Palvelukeskuksessa on henkilöturvahälytysjärjestelmänä on turvapainike, joka on yhdistetty ohjaajien puhelimiin (Avarn Security Services hälytyskeskus, päivystys 24 h). Yöaikaan asiakkailta on mahdollisuus saada puhelimitse tukea Kannuskadun ympärivuorokautisen yksikön yövalvojilta.

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.

Yhteistyö muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa

Kivistönmäen palvelukeskuksen 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 päivitetty kriteerit.

Henkilöstö

Kivistönmäen palvelukeskuksen henkilöstömitoitus on sovittu tilaajan kanssa tehdyissä palvelu- ja puitesopimuksissa.

Yksikössä työskentelee 1 johtaja, 1 vastaava ohjaaja, 1 sairaanhoitaja, 1 sosionomi, 1 kodinhoidon ohjaaja ja 8 lähihoitajaa. Lisäksi Menten psykofyysinen fysioterapeutti on yksikössä kerran viikossa. Yksikön mitoitus on 0,3. Arkisin vuorossa on 3-6 ohjaajaa, iltaisin ja viikonloppuisin 3 ohjaajaa vuorossa. Henkilökunta on paikalla joka päivä klo 7.00-21.00.

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. 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 vuorokohtaiset suunnittelu- sekä turvarajat, joiden alittuessa toimitaan sijaistusohjeen mukaisesti paikkaamalla henkilöstövaje oman yksikön työntekijöiden työaikajärjestelyin, hankkimalla sijainen Mente Palveluiden toisesta yksiköstä ja varahenkilöistä tai hankkimalla ulkopuolinen sijainen.

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

Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytys

Kivistönmäen palvelukeskuksen 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, lääkehoitoon, työyksikkönsä ja toimintakulttuuriin, turvallisiin työtapoihin ja eettisiin periaatteisiin.

Lyhytaikaisten sijaisten perehdytys tapahtuu Kivistönmäen palvelukeskuksessa heitä varten erikseen suunnitellun mallin mukaisesti. Kivistönmäen palvelukeskuksen johtaja on vastuussa yksikköön perehdyttämisestä. Yksilöllinen perehdytysohjelma liittyy henkilön tehtäviin Mente Palveluissa, yleiseen työkokemukseen ja koulutukseen. Lisäksi kullekin uudelle työntekijälle määritellään lähiperehdyttäjä. Erityistyöntekijät perehdyttävät tarvittaessa omaan alueeseensa asiakokonaisuudet. Perehdytyksessä käytetään Mente Palveluiden perehdytyksen prosessikuvausta, joka on nähtävillä IMS-toiminnanohjausjärjestelmässä. Perehdytysprosessin päävaiheet ajallisessa järjestyksessä ovat seuraavat:

- esihenkilö perehdyttää henkilöstö- ja työsuhteasiat uudelle työntekijälle
- vuorossa oleva työntekijä perehdyttää yksikkökohtaiset käytännöt
- yksikön sairaanhoitaja perehdyttää työntekijän lääkehoitoon ja ottaa vastaan lääkehoidon osaamisen varmistamiseen liittyvät näytöt
- turvallisuusvastaavat perehdyttävät turvallisuusasioihin ja pitävät turvakävelyn
- kodinhoidon ohjaaja perehdyttää jakelukeittiössä työskentelyyn ja keittiön omavalvonnan toteuttamiseen

- lähiesihenkilö perehdyttää työntekijälle Mente Palveluiden kuntoutusohjelman sekä työhyvinvointi- ja työsuojeluasiat
- Johtoryhmä perehdyttää Mente Palveluiden toimintaa ohjaaviin tekijöihin
- Lähiesihenkilö 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 ja kehityskeskusteluilla.

Toimitilat

Kivistönmäen palvelukeskuksen jokaisella asiakkaalla on STM:n suositusten mukaiset asunnot, joiden koko vaihtelee 23-23,5 m² välillä. Asunnoissa on kylpyhuone, vesipiste ja jääkaappi. Asiakkaat kalustavat asunnot itse. Osassa asunnoissa on keittiö. Lisäksi palvelukeskuksessa on yhteisiä asiakkaiden käytössä olevia tiloja, jotka on jyvitetty asunnon kokonaispinta-alaan (osuus yhteisistä tiloista 7 m²). Asunnosta tehdään aina erillinen vuokrasopimus. Asiakkaan henkilökohtaisia tiloja ei käytetä muuhun tarkoitukseen asiakkaan poissa ollessa.

Kivistönmäen palvelukeskuksessa on jakelukeittiö-/ruokailutilat, 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

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

Kivistönmäen palvelukeskuksessa on tallentava kameravalvonta, joka valvoo yksikön ulos- ja sisäänkäyntejä. Yksikössä on automaattinen paloilmoitinkeskus, josta menee hälytys suoraan Päijät-Hämeen palo- ja pelastuslaitokselle. Lisäksi palvelukeskuksessa on automaattinen vesisammutusjärjestelmä.

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

Palvelukeskuksen automaattisen paloilmoitinkeskuksesta on laadittu kunnossapito-ohjelma ja huoltosopimus toimivuuden kattamiseksi. Hälytysjärjestelmä ja turvalaitteet testataan säännöllisesti kerran kuukaudessa Lahden vanhusten asuntosäätiön kiinteistönhoitajan toimesta.

Palvelukeskuksen henkilöturvajärjestelmän toimivuudesta, testauksesta ja huolloista vastaa erillisen listan mukaan palvelukeskuksen turvallisuustyöryhmän jäsenet (4) kerran kuukaudessa.

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

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Asiakkailla on käytössään omat, henkilökohtaiset tarvikkeet (kuumemittarit, kuulolaitteet, injektioneulat ja verensokerimittarit). Palvelukeskuksella on käytössä verenpaineittarit sekä henkilövaaka, joiden kalibrointi toteutetaan valmistajan ohjeen mukaisesti. Sairaanhoidaja vastaa yksikössä käytössä olevista terveydenhuollon laitteista.

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.

Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeen vastuu

sairaanhoidaja Heli Välimaa p. 040 487 6613

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Mente Palveluiden asiakastietojen käsittelyä ohjaa tilaajan ja tuottajan välinen tietoturvasuhteisuus, Menten Palveluiden tietosuojaselosteet, seloste henkilötietojen käsittelytoimista sekä palveluprosessien 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 ratkaisuksista ja määrittää käyttöoikeustasoista, joita työntekijöille myönnetään. Käyttäjätunnusten saannin edellytyksenä on salassapitosuhteen allekirjoittaminen. Tietosuojaohje on nähtävillä IMS:n käsikirjoissa.

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

Asiakastyön kirjaaminen viipymättä ja asianmukaisesti

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. Asiakaskirjaamiseen liittyvät ohjeet löytyvät IMS-järjestelmästä. Henkilökuntaa on opastettu ja koulutettu kirjaamiseen kirjaamisvalmennuksen avulla myös 2024 aikana.

Palvelukeskuksen johtaja tekee pistokoemaisesti kirjaukseen liittyviä tarkistuksia.

Tietosuojaan 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. Määräaikaisten työntekijöiden tai tuntityöntekijöiden tunnukset ovat voimassa vain ko. työsuhteen ajan.

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

Asiakastietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyviä dokumentteja Mentelä 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. Oma valvonnan 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. Avainosaajat perehdyttävät jokaisen työntekijän arvioinnin laatimiseen
2. Perehdytyksen toimiminen prosessin mukaisesti
3. Toipumisorientaation vahvistaminen
4. Kirjaamisen laatuun ja sisältöön panostaminen
5. Työnryhmän ryhmäytyminen ja keskustelevan työskulttuurin ylläpitäminen

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman toteutumista on seurattava ja seurannasta on tehtävä selvitys (raportti). Raportointiväli Mentellä on kvartaaleittain, jolloin yksikön esihenkilö kirjaa kvartaaliraportin analyysiosaan kyseisen kvartaalin aikana omavalvontasuunnitelmaan tehdyt korjaukset/muutokset. Muutosten julkaiseminen tapahtuu päivitetyn ja muutokset sisältävän omavalvontasuunnitelman julkaisemisen yhteydessä.

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

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

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Lahdessa 19.12.2025

Allekirjoitus

quolesta
Jarna Paltamo
Jarna Paltamo-Skog

Heidi Palo-oja

Palvelukeskuksen johtaja

Mente Palvelut