

TUETTU ASUMINEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

TUETTU ASUMINEN OMAVALVONTASUUNNITELMA	0
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
Toiminta-ajatus	4
Arvot ja toimintaperiaatteet	4
4. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	6
RISKIENHALLINTA	6
Ilmoitusvelvollisuus	11
Whistleblow - ilmoituskanava.....	12
Esille tulleiden epäkohtien käsitleminen	12
Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteiden kirjtaus, käsittely ja raportointi	13
Korjaavat toimenpiteet	14
Muutoksista tiedottaminen	14
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	15
Palvelutarpeen arviointi	15
Toteuttamis- ja palvelussuunnitelma.....	15
Asiakkaan kohtelu.....	16
Asiakkaan asiallinen kohtelu.....	17
Asiakkaan osallisuus	21
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	23
Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	23
Hygieniakäytännöt	26
7 ASIAKASTURVALLISUUS	30
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	37
Asiakastyön kirjaaminen	37
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	39
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	39

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, www.lahti.fi

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 myöntämisaikajakohta

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

Omavalvontasuunnitelman laadintaan ovat osallistuneet

Satu Ukkola palvelujohtaja

Heidi Palo-oja, Kivistönmäen palvelukeskuksen johtaja

Jarna Paltamo-Skog vastaava ohjaaj

Tuetun asumisen henkilökunta.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään yhteistyössä henkilökunnan kanssa ja se toimii osana perehdytysohjelmaa. Päivitys tehdään kerran vuodessa.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Satu Ukkola palvelujohtaja

040 5347125, satu.ukkola@mente.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä IMS-järjestelmän dokumenteissa sekä Menten kotisivuilla (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.

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

Mente Palveluiden arvot ovat osallisuus, vastuullisuus ja yhdenvertaisuus. Mente Palvelut vahvistaa osallisuutta sekä edistää vastuullisuutta ja yhdenvertaisuutta omalla toiminnallaan. Mente Palveluiden toimintaa ohjaavat keskeisesti kestävän 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. Asiakkaat saavat ohjaajan tukea omien tarpeidensa ja elämäntilanteensa mukaisesti. Asiakkaan tuen taso sovitaan yhdessä asiakkaan verkoston kanssa. Vastuullisena toimijana edistämme sekä asiakkaiden että henkilöstön osallistumista päätöksentekoon yhteisissä talokokouksissa sekä erilaisissa työryhmissä. Yhdenvertaisuus arvomme mukaisesti ohjaaja ja asiakas toimivat yhdessä asiakkaan tavoitteiden edistämiseksi.

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 toteuttamissuunnitelmien ja viikko-ohjelmien laadinnassa, yksilöohjauksessa sekä 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 terveysalan 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 asukasturvallisuuteen 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

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 yhdessä Kivistönmäen palvelukeskuksen kanssa 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

Työturvallisuuslain (738/2022) ja Terveysturvallisuuslain (763/1994) mukaiset työnantajan velvoitteet on huomioitu riskien arvioinnissa. Riskien arviointi on dokumentointi IMS-järjestelmään sekä yksikön turvallisuussuunnitelmaan. Seuraavan kerran yksikön riskienarviointi tehdään joulukuussa 2025- tammikuussa 2026.

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"> ● Ilmoituskyynnys madaltuu ja ilmoitusten pääpaino on läheltä piti tilanteissa ● Asiakkaille 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 reagointi-aika ● Ilmoituksen käsittely-aika ● Ilmoitusten käsittelyprosentti ● Kehittämistoimenpiteiden määrä ● Asiakkaan informointi - seuranta 4xvuodessa 	<ul style="list-style-type: none"> ● Ilmoitusten käsittely-aika 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 	<ul style="list-style-type: none"> ● Lääkehoitoon liittyvät asiakkaalle asti tapahtuneet poikkeamat vähenevät ● Ei vakavia poikkeamia 	Johtoryhmä Palvelujohtaja esihenkilö

	<ul style="list-style-type: none"> ● Vakavat tapahtumat-4xv ● Love 5v, PKV 3v välein ja tarvittaessa 	<ul style="list-style-type: none"> ● Lääkehoitoluvat voimassa 100% ● Lääkehoidon perehdytys ja lääkelupien näytöt toteutuvat 100% 	
Asiakasturvallisuuskulttuuri			
Ymmärrys riskeistä ja vaaroista sitoutuminen turvallisuus- ja toimintaohjeisiin osaaminen	<ul style="list-style-type: none"> ● Perehdytys Kehityskeskustelut ● 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 	<ul style="list-style-type: none"> ● Uusien työntekijöiden perehdytys toteutuu 100% uuden perehdytysuunnitelman mukaisesti ● Kehityskeskustelut käydään vuosittain ● Tapahtumailmoitukset käsitellään yksikössä säännöllisesti 	Esihenkilö turvallisuuskoordinaattorit
Tietoturva ja tietosuoja			
Asiakastietojen asianmukainen käyttö, säilytys ja hävittäminen	<ul style="list-style-type: none"> ● Lokitietojen seuranta 1xkk 	<ul style="list-style-type: none"> ● Ei väärinkäytöksiä ● Perehdytys 100% ● Salassapitosopimukset 100% 	Tietosuojavastava Sofian pääkäyttäjät esihenkilö
Laiteturvallisuus säily			
Laitteiden turvallisuus	<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 näkyvillä ● Ammattilainen käyttäjä nimetty ● Huollot toteutuvat sopimusten mukaisesti ● Laitteista ja huolloista on ajantasainen rekisteri 	Esihenkilö Yksikön sairaanhoitaja

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 toiminnan testaus on järjestetty yksikön turvallisuussuunnitelman mukaisesti. Tuetun asumisen yksikössä on tehty turvallisuusselvitys, joka on hyväksytty alueen palo- ja pelastusviranomaisten toimesta. Työntekijöille järjestetään alkusammutuskoulutus säännöllisesti vähintään kolmen vuoden välein yhteistyössä alueen pelastuslaitoksen kanssa. Yksikön perehdytysuunnitelman mukaisesti kaikki uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään yksikön turvallisuusohjeisiin ja -laitteisiin.

Yksikköön on nimetty ohjaaja, jonka vastuualueeseen kuuluu turvallisuussuunnitelman mukaisista testauksista huolehtiminen ja havaituista puutteista, epäkohdista ja riskitekijöistä informoiminen esimiehelleen. Esimies ja turvallisuusryhmän jäsenet tapaavat noin joka toinen kuukausi turvallisuusasioihin liittyen. Vastuuhenkilöt tuovat joka toinen viikko henkilöstöpalavereihin 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 2h / työntekijä. Turvallisuuskoulutukseen kuuluu yksikön ohjaajille suunnattu turvallisuuskävely, jossa kerrataan yksikön turvallisuusohjeet sekä kierretään ja havainnoidaan yksikön toimitilat. 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
- Turvallisuuuskävelyohje
- 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 (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29§). 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.

Whistleblow -ilmoituskanava

Whistleblowing on EU-direktiivin kautta ohjattu ja Ilmoittajansuojelulailla (1171/2022) säädetty velvoite perustaa yhteisökohtainen ilmoituskanava yhteiskunnallista kontekstia sivuaville väärinkäytöksille. Kanava luo yritykselle väylän, jota kautta ensisijaisesti työntekijät voivat tuoda yrityksen 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 epäilyistä esimerkiksi julkisissa hankinnoissa, rahanpesussa ja terrorismin rahoittamisessa, rahoituspalveluissa, elintarvikkeiden turvallisuudessa, ympäristönsuojelussa, yksityisyyden ja henkilötietojen suojassa, verkko- ja tietojärjestelmien turvallisuudessa tai kuluttajansuojassa. Whistleblow-ilmoituskanavan ohje ja -ilmoituslinkki löytyvät IMS-järjestelmästä.

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 epäasiallisen 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, samalla kerätään myös asiakaspalautetta. Asiakaspalautteen

pohjalta kehitetään toimintaa vastaamaan asiakkaiden toiveita ja tarpeita. Asiakkaita kannustetaan antamaan palautetta myös vapaamuotoisesti. Asiakkaat voivat keskustella yksikön johtajan tai ohjaajan kanssa epäkohdista tai antaa kirjallista palautetta. Asiat käsitellään tarpeen mukaisesti talokokouksissa tai 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 kirjataus, käsittely ja raportointi

Asiakkaisiin liittyvät tapahtumailmoituslomakkeet toimitetaan esimiehen kautta palvelujohtajalle ja henkilöstöön liittyvät työsuojelupäällikölle sekä palvelujohtajalle. Tapahtumailmoitukset käsitellään kahdesti kuukaudessa 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 tai muun tarpeen mukaisen toimijan 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 oma-valvonta-suunnitelmaan. Korjaavia toimenpiteitä arvioidaan vähintään vuositasolla. Mente Palveluilla on käytössään SHQS-laadunhallintaohjelma, joka on myös 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 henkilöstöpalavereissa 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 toimintavoista ja laadunhallinnasta. Yhteistyötahoille toimenpiteistä ilmoitetaan aina suullisesti tai kirjallisesti.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Mente Palveluissa toipumista tuetaan 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 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 vähintään puoli vuosittain tai asiakkaan toimintakyvyn oleellisesti muuttuessa. 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.

Toteuttamis- ja palvelussuunnitelma

Tuetussa asumisessa 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. 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. Toteuttamissuunnitelman tavoitteiden seuranta kirjataan asiakastietojärjestelmään (SofiaCRM) jokaisen tapaamisen yhteydessä ja väliarviointia toteutetaan asiakkaan kanssa säännöllisesti. Asiakkaan tavoitteita arvioidaan jatkuvasti arkiympäristössä. Asiakkaalle ja tilaajalle toimitetaan toteuttamissuunnitelma ja RAI-arvioinnin tulokset vähintään kaksi kertaa vuodessa.

Työntekijät on perehdytetty RAI-CMH toimintakykymittari käyttöön ja yksiköstä löytyy osaamista myös Muutoksen ruori -itsearviointimittarin hyödyntäiseen. 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

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 koskevista toiminnoissa 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 arkensa 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 toimintaperiaatteiden 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).



Kuvio 1.

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, löytyy kanteluun liittyvät tarkemmat ohjeet. Lomake on nähtävillä myös tästä linkistä: https://www.valvira.fi/documents/14444/3646731/Sosiaali-huollon_palveluun_liittyva_kantelu.pdf/ecb75f8c-7f64-c34f-4347-e46819537098. Kun asiakas esittää käsityksensä asiasta kirjallisesti ja valvova viranomainen ryhtyy niihin toimenpiteisiin, joihin se katsoo kantelun mukaan olevan aiheutta. Valvovaviranomainen voi siirtää kantelun käsiteltäväksi toimintayksikköön, jota kantelu koskee.

Myös Päijät-Soten nettisivuilla (www.paijat-sote.fi) kohdassa Potilas- ja sosiaaliasiavaa, 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 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?

Asiakaspalautetta kerätään monitasoisesti, osana talon toimintaa. Asiakaskokemuksen esille tuominen on jatkuvaa, osallistavaa ja osa arkea.

Palautetta kerätään yhteisökokousten ja talokokousten yhteydessä suullisesti, muistioihin dokumentoiden. Edellä mainituissa kokouksissa käsitellään asiakkaiden toiveet ja asiakaspalautteet, mahdollistetaan palautteista syntyvä keskustelu sekä tehdään aloitteiden pohjalta yhteisiä päätöksiä. Palautteita hyödynnetään palvelukeskuksen ja yhteisöjen

toiminnan kehittämisessä. Palautteista koostetaan puolivuositain yhteenveto. Mikäli asiakaspalaute vaatii nopeaa reagointia, siihen tartutaan välittömästi.

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 14 B. 15210 Lahti

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

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaali- ja potilasasiavastaava, Päijät-Hämeen hyvinvointialue

<https://pajatha.fi/asiointiopas/sosiaali-ja-potilasasiavastaava/>

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

sähköposti: asiavastaavat@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 valvontapäätöksien 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 vastuunohjaaja tuetun asumisen työntekijöistä.

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 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. asiointit, sähköisten palveluiden käyttäminen),

-psyykkiseen hyvinvointiin (itsetuntemus, omat vahvuudet, itseluottamus ja toivo, itsenäinen päätöksenteko),

-päihteettömyyteen (päihdetietous, päihteiden käytön haitat, puheeksiotto ja varhainen puuttuminen)

-sosiaalsiin suhteisiin (suhteet omaisiin ja läheisiin, ryhmätoiminta, harrastukset, vapaa-ajan 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 toteuttamissuunnitelmassa 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 mielenterveys- 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 toipumiso-orientaation 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-, ja ulkoilu-, yms. mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:

Asiakkailla on mahdollisuus ulkoilla tai jumppailla ohjaajan kanssa halutessaan yksilöohjauksijoilla. 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 toteuttamissuunnitelman ja viikko-ohjelman tavoitteiden seuranta kirjausten avulla, vastuuohjaajan kanssa keskusteluissa viikoittain sekä vähintään puoli-vuosittain kuntoutussuunnitelman arvioinnin avulla.

Ravitsemus

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

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

Hygieniäkäytännöt

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygienia- ja puhtaanapito-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 tilojen siisteys

Yleisten tilojen ja toimiston viikkosiivouksesta huolehtii ostopalveluna Oksman Ky siivouspalveluilta hankittu siivooja kolmena päivänä viikossa. Yleisten tilojen arkisiisteydestä huolehtii ohjaajat ja asiakkaat yhdessä.

Yksikön pyykkihuolto

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

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](#)

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Sairaanhoitaja Heli Välimaa p. 040 487 6613

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien ennaltaehkäisy

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

Mente Palveluilla on varautumissuunnitelma influenssaepidemian varalta. Varautumissuunnitelma influenssaepidemian/pandemian varalle ohje on nähtävissä IMS-järjestelmässä työsuojelun dokumenteissa. 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 hammashoittoon. 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 lääkäri- ja sairaaläkäyntinsä. Asiakkaan päiheteetöntä 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 yhdessä Kivistönmäen sairaanhoitajan kanssa (Heli Välimaa p. 040 487 6613). 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 toteuttamissuunnitelmien 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 (3 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 keran 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.

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 opistotasoisista 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/Suosikki-rekistereistä.

Sijaisten käytön periaatteet

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

Vastuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi

Esihenkilöiden sijaisjärjestelyillä, toimenkuvilla ja sijaisjärjestelyillä. Esihenkilöiden valmennus toimii tukena lähiesimiesten johtamistyöhön. Yksikössä on vastaava ohjaaja, joka tarpeen mukaan sijaistaa yksikön esihenkilöä. Vastaava ohjaaja toimii yksikön henkilöstön tukena arjessa.

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. Tuetun asumisen palveluissa korostuu erityisesti työntekijän soveltuvuus itsenäiseen ja liikkuvaan työskentelyyn.

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, työyksikköonsä 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. Erityistyöntekijät 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 kehittämisaalueet 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 30,64-55,64m² välillä. 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 m²). Asunnosta tehdään aina erillinen vuokrasopimus. Asiakkaan henkilökohtaisia tiloja ei käytetä muuhun tarkoitukseen asiakkaan poissa ollessa.

Yksiköissä yhteiset oleskelutilat ja erilaisia toimitiloja (esim. kerhotila yhteisöllistä toimintaa 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.

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.

Terveystieteiden 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 lääkinällisten 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. vastaavan henkilön toimesta

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Mente Palveluiden asiakastietojen käsittelyä ohjaa tilaajan ja tuottajan välinen tietoturvasuositus, Mente Palveluiden tietosuojaselosteet, seloste henkilötietojen käsittelytoimista sekä palveluprosessien vaihekuvauksien syntyvää tietoa koskevat ohjeistukset.

Mente Palveluiden asiakastiedot on säädetty salassa pidettäviksi, eikä niitä luovuteta sivullesille. 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 Mente 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 ammatillista 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.

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 kuukausittain lokitietoja seuraamalla. Lokitietoja seurataan myös väärinkäytöstä epäiltäessä tai asiakkaan pyynnöstä. Asiakastietojen arkistointi tehdään asiakastietojen arkistointiohjeen mukaan.

Tuetun asumisen työntekijä kuuluu Kivistönmäen palvelukeskuksen työryhmään (neljä nimettyä ohjaajaa, vastaava ohjaaja, sosionomi 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 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 x Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Oma- ja ulkovalvonnan 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

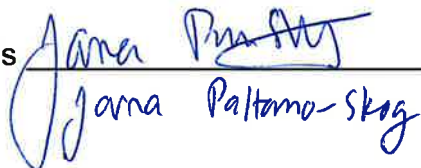
omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan 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.

Paikka ja päiväys Lahti 19.12.2025

Allekirjoitus


Jarna Paltamo-Skog