

VIHERLAAKSON PALVELUKESKUS

OMAVALVONTASUUNNITELMA 2025-2026



SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	5
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	6
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	9
Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus	12
Whistleblow -ilmoituskanava	13
Palvelutarpeen arviointi ja toimintakykymittari	14
Toteuttamissuunnitelma	15
Asiakkaan kohtelu	15
Asiakkaan osallisuus	21
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	23
Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	23
Ravitsemus	28
Hygieniäkäytännöt	28
Terveyden- ja sairaanhoito	30
Lääkehoito	31
Monialainen yhteistyö	32
7 ASIAKASTURVALLISUUS	33
Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	33
Henkilöstö	34
Toimitilat	36
Teknologiset ratkaisut	37
Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet	37
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	38
Asiakastyön kirjaaminen	39
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	39
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	41

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Yksityinen palveluntuottaja

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

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi	Viherlaakson palvelukeskus
Katuosoite	Viherlaaksontie 28
Postinumero	15200
Postitoimipaikka	Lahti
Sijaintikunta	Lahti, www.lahti.fi

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:

Asumispalvelut / Palveluasuminen, 48 asiakaspaikkaa, mielenterveys- ja päihdekuntoutujat

Palvelukeskuksen johtaja

Sanna Ojanen

Puhelin 040 167 87 12

Sähköposti sanna.ojanen@mente.fi

Toimintalupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: 6.10.1997

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat:

- Avarn Security Oy (turvallisuus)
- Lohde Trust (turvallisuus)
- Elis (vaihtomatot)
- Lassila ja Tikanoja Oyj/Meine (jätekuljetus)
- Oksman (siivospalvelu)

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. Mente Palveluilla on hankintaohje sekä ostopalveluiden arviointimenettely -ohje, joihin on kirjattu niin erilaisten hankintojen kuin myös alihankintana ostettuihin palveluihin liittyvät periaatteet ja ohjeet.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Ei ole.

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omaavonnan suunnitteluun ovat osallistuneet:

Satu Ukkola, palvelujohtaja

Sanna Ojanen, palvelukeskuksen johtaja

Omaavontasuunnitelma on laadittu Mente Palveluiden johdon sekä henkilökunnan yhteistyönä ja se toimii osana perehdytysohjelmaa. Viherlaaksossa työntekijät osallistuvat toiminnan kehittämiseen ja ylläpitämiseen omien vastualueidensa kautta. Asiakaspalauteprosessi, omaiskyselyiden tulokset sekä henkilöstökyselyt toimivat myös omaavonnan tukena. Lisäksi SHQS-laatuohjelman mukaiset itsearvioinnit ja auditoinnit sekä tilaajan ohjaus- ja valvontakäynnit tukevat yksikön omaavontaprosessia. Vuoden 2025 omaavontasuunnitelman päivitystä on tehty muun muassa henkilöstöpalaverissa, yhteisön kehittämispäivässä ja asukasedustajien tapaamisessa. Yksikön sosionomin kanssa on päivitetty asiakaspalautteeseen liittyvä osa-alue.

Asukasedustajat katselmoivat omaavontasuunnitelman läpi 22.7.2025 sisällyluettelon avulla ja nostivat keskusteluun valitsemiaan teemoja; arvot, henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus, ravitsemus ja ruokahävikki, hygieniakäytännöt sekä teknologiset ratkaisut ja kameraavonnan muutokset. Tämä omaavontasuunnitelma on kuvitettu Viherlaakson asiakkaiden ottamilla valokuvilla.

Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Satu Ukkola, palvelujohtaja

p. 040 534 71 25, satu.ukkola@mente.fi

Sanna Ojanen, palvelukeskuksen johtaja

p. 040 167 8712, sanna.ojanen@mente.fi

Omaavontasuunnitelman seuranta

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

Omaavontasuunnitelman julkisuus

Omaavontasuunnitelma on nähtävillä yksikön yhteisissä tiloissa ja Mente kotisivuilla (www.mente.fi). Viranomaismääräysten mukaan nähtävillä olevat dokumentit ovat nähtävissä yksikön ilmoitustaululla.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

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

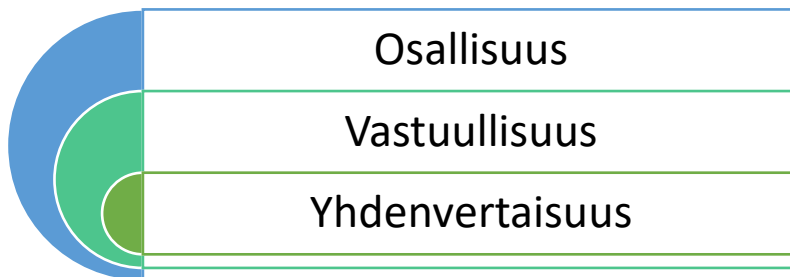
Mente Palveluiden toimintaa ohjaavat keskeiset lait ovat:

- 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. Mentte vahvistaa osallisuutta sekä edistää vastuullisuutta ja yhdenvertaisuutta omalla toiminnallaan.



Kuvio 1: Mentten arvot




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

Toimintamme 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 ja se on myös Viherlaaksolle ominainen toimintakulttuuri.

Arvot liittyvät läheisesti myös työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat työskentelyä. Mente on laatinut ammattieettiset periaatteet vuonna 2022. Keskustelua arvoista ja toimintaperiaatteista käydään työryhmän kanssa säännöllisesti. Arvot ja yhdessä sovitut toimintaperiaatteet muodostavat Viherlaakson toimintakulttuurin, mikä näkyy esimerkiksi asiakastyössä ja omaisten kohtaamisessa. Eettistä pohdintaa tehdään arjessa ja lisäksi asian äärelle pysähdytään vuosikellon mukaan aina kesän loppupuolella. Keskustelun yhteenvedo on kirjattu kaikkien nähtävälle toimistoon ja 1. kerroksen aulaan, josta yhteenvedon näkee myös Viherlaakson asiakkaat ja vieraat.

Mente Palveluiden palvelulupaukset ovat:

Mente on voittoa tavoittelematon, yhteiskunnallinen yritys. Toiminnan tavoitteena on ratkaista yhteiskunnallisia ongelmia, kantaa yhteiskunnallista vastuuta ja tuottaa yhteiskunnallista hyvää. Mahdollinen voitto ohjataan suoraan toimintaan ja sen kehittämiseen.

-  *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 voit toimia vertaistukena halutessasi.*

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

Menten palvelulupauksia on katselmoitu ja arvioitu vuoden 2024 aikana organisaatiotasolla. Viherlaakson työryhmä on osallistunut palvelulupausten mukaiseen keskusteluun keväen 2025 Mente iltapäivissä.



4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Riskien hallintaan kuuluu myös toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Mentellä riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille. Riskienhallinnan avulla palvelun laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa.

Viherlaakson 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 toimintayksikössä ja 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 henkilöstöriskejä sekä työturvallisuuskäytänteitä. Menten yksikkökohtaiset riskiarvioinnit toteutetaan vuosittain IMS-toiminnanohjausjärjestelmän sähköisellä riskien arvioinnityökalulla THL:n Näkökulmia sosiaalihuollon palvelujen turvallisuuteen -oppaan (2017) mukaisesti.

Riskien arviointi tehdään Viherlaakson palvelukeskuksessa vuosittain ja sen teemat ovat toimintariskit, asiakasriskit, henkilöriskit, psykososiaaliset riskit, toimitilariskit sekä yksikön kohdistuvat ulkoiset riskit ja 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. Viherlaakson palvelukeskuksessa riskien arviointia tehdään aina syksyisin yhdessä turvallisuusvastaavien ja työryhmän kanssa. Seuraavan kerran yksikön riskienarviointi tehdään vuonna 2026.

Asiakasturvallisuuden painopistealueet vuodelle 2025-2026

Palveluiden turvallisuus

Indikaattori	Seurantamenettely	Tavoitetaso	Vastuuhenkilöt
Tapahtumailmoitukset-IMS	-kokonaismäärä -tapahtumatyytit -vakavat tapahtumat -kohtalaiset/merkittävän riskin tapahtumat -seuranta 2x/vuodessa	-Kokonaismäärä pysyy tällä tasalla -vakavia ei lainkaan -kohtalaiset/merkittävät koko ajan laskeva	Esihenkilö Palvelujohtaja
Tapahtumailmoitusten raportointikulttuuri	-läheltä piti -ilmoitusten suhteellinen osuus (Ilmoituskyynys) -asiakkaalle asti menneet seuranta 4 x/vuosi	ilmoitusmäärä kasvava-läheltä piti- ilmoitusten määrä suurempi kuin asiakkaalle asti menneet	Johtoryhmä Palvelujohtaja Esihenkilö
Tapahtumailmoitusten käsittelykulttuuri	- ilmoitukseen reagointiaika - ilmoituksen käsittelyaika - ilmoitusten käsittelyprosentti -Kehittämistoimenpiteiden määrä - asiakkaan informointi -> seuranta 4x/vuosi	Ilmoitusten käsittelynopeus alle 14 pv /esihenkilö Ilmoitusten käsittelyaste 100% asiakkaan informointi 100%	Palvelujohtaja Esihenkilö

Asiakasturvallisuuskulttuuri

Indikaattori	Seurantamenettely	Tavoitetaso	Vastuuhenkilöt
Ymmärrys riskeistä ja vaaroista Sitoutuminen turvallisuus- ja toimintaohjeisiin Osaaminen	Perehdytys Tapahtumailmoituksista oppiminen/koulutus: ea, alkusammutus, haastavan asiakkaan kohtaaminen	Uusien työntekijöiden perehdytys toteutuu 100% Jatkuva parantaminen	Esihenkilö Turvallisuuskoordinaattorit

Tietoturva ja tietosuojaja

Indikaattori	Seurantamenettely	Tavoitetaso	Vastuuhenkilöt
Asiakas- ja potilastietojen asianmukainen käyttö, säilytys ja hävittäminen	Lokitietojen seuranta 1 X kk	-ei väärinkäytöksiä - perehdytys 100% - salassapitosopimukset 100%	Tietosuojasta vastaava Sofian pääkäyttäjät esihenkilö

Laite turvallisuus säilyy

Indikaattori	Seurantamenettely	Tavoitetaso	Vastuuhenkilöt
Laitteiden turvallisuus	Laitteiden toimintakuntoon liittyvät poikkeamat - määrä, laatu Laitteiden käyttöön liittyvät tapahtumailmoitukset - määrä, laatu Huollot	Tapahtumailmoitukset pysyvät nollassa. Laitteiden käyttöohjeet näkyvillä. Ammattimainen käyttäjä nimetty. Huollot toteutuvat sopimusten mukaisesti Laitteista ja huolloista on ajantasainen rekisteri	esihenkilö yksikön sairaanhoitajat

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. Johdolla 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 omavalvontaohjeiden mukaisesti kerran kuukaudessa. Muiden laitteiden toiminnan testaus on järjestetty yksikön turvallisuussuunnitelman mukaisesti. Palvelukeskuksessa on tehty poistumisturvallisuusselvitys, joka on toimitettu alueen palo- ja pelastusviranomaisille. Työntekijöille järjestetään alkusammutuskoulutusta säännöllisesti vähintään kolmen vuoden välein yhteistyössä alueen pelastuslaitoksen kanssa. Viimeisin alkusammutuskoulutus on järjestetty keväällä 2025. Kaikki uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään yksikön turvallisuusohjeisiin ja -laitteisiin yksikön perehdytysuunnitelman mukaisesti. Viherlaakson turvallisuuteen liittyvät asiat on koottu kattavasti yksikön turvallisuussuunnitelmaan ja toimistossa säilytettävään turvallisuuskansioon.

Viherlaakson turvallisuuskoordinaattoreiksi on nimetty ohjaajat Satu Salonen ja Janne Alanko, joiden vastuualueeseen kuuluu turvallisuussuunnitelman mukaisista testauksista huolehtiminen/niiden koordinoiminen ja havaituista puutteista, epäkohdista ja riskitekijöistä informoiminen esihenkilölleen. Sprinkleri- ja paloilmalaitteiden toimivuuden testauksesta, huollosta ja korjauksista vastaa kiinteistön omistaja. Viherlaakson palvelukeskuksessa kiinteistöhuolto huolehtii käytännön testaukset, huollot ja korjaukset paloturvallisuuteen liittyen erillisen sopimuksen mukaisesti.

Viherlaakson palvelukeskuksessa henkilökunnan turvallisuuskoulutusta järjestetään vuosittain vähintään 3 h /työntekijä. Turvallisuuskoulutukseen kuuluu yksikön ohjaajille suunnattu turvallisuuskävely, joka on turvallisuusasioiden ja ohjeiden kertaamista ja harjoittelua paikan päällä. Turvallisuuskävelyt järjestävät turvallisuusvastaavat. Turvallisuuskävely toteutetaan kaikille uusille työntekijöille, myös sijaisille ja opiskelijoille. Turvallisuuskävely toteutetaan jokaiselle työntekijälle vähintään kerran vuodessa. Lisäksi asukkaille järjestetään oma turvallisuuskävely 1 x vuodessa. Turvallisuuskävely ohjaa yksikkökohtaisten riskien kartoittamiseen ja riskikohtaisten toimintasuunnitelmien tekemiseen. Viherlaakson palvelukeskuksessa ei toteuteta asukkaille rakennuksesta poistumisharjoituksia, koska kohde on varustettu automaattisella sammutusjärjestelmällä. Syksyn 2024 aikana Viherlaaksossa on tehty paloharjoitus yhdessä huoltokeskuksen kanssa. Vuonna 2023–2024 Viherlaakson henkilökuntaa on koulutettu ja valmennettu yllättävissä ja uhkaavissa tilanteissa toimimiseen ja aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen ja haastavien tilanteiden ennakointiin.

Luettelo Menten riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- + Perehdytyksen prosessikuvaus ja perehdytyslomake
- + Palvelukuvaukset -ja puitesopimukset
- + Työsuojeludokumentit IMS-järjestelmässä
- + Tietoturvasuunnitelma
- + 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 turvallisuusaloitteen. 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 havaitsee epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29§). Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Henkilökunta tekee ilmoituksen yksikön esihenkilölle, jonka tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Ilmoituksen vastaanottaja ilmoittaa asiasta myös Menten johdolle ja hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Mikäli niin ei tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle.

Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. 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. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittu toimintayksikölle ohjeet, jotka on kuvattu tähän omavalvontasuunnitelmaan.

Mente Palveluilla on käytössään Tapahtumailmoituslomake (kuvattu yllä) sekä ilmoituslomake Asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta, jossa on myös toimintaohje yllä mainitusta ilmoitusmenettelystä. Lomake on tallennettu IMS-järjestelmään.

Asiakkaan oikeusturvaan ja asiakkaan epäasialliseen kohteluun liittyvät toimintaohjeet on kuvattu tämän omavalvontasuunnitelman kohdassa 5. Tähän osaan on kuvattu se, miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne Mente Palveluissa käsitellään.

Whistleblow -ilmoituskanava

Whistleblowing on EU-direktiivin kautta ohjattu ja Ilmoittajansuojelulain (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.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Tapahtumailmoitus ja läheltä piti -lomake toimitetaan yksikön esihenkilölle ja se käsitellään henkilöstön kanssa seuraavassa henkilöstöpalaverissa. Asiakkaisiin liittyvät tapahtumailmoituslomakkeet toimitetaan esimiehen kautta palvelujohtajalle ja henkilöstöön liittyvät työsuojelupäällikölle ja palvelujohtajalle. 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. Tällaisia tilanteita voivat olla onnettomuudet tai väkivaltatilanteet tai vakavat tapaturmat. Kriisiavun järjestämismalli on nähtävillä Viherlaakson toimiston seinällä, turvallisuuskansiossa sekä IMS-järjestelmässä. Malli käydään läpi uusien työntekijöiden perehdytyksessä.

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 kartoittavat mahdolliset työpaikan turvallisuusriskit ja epäkohdat. Työpaikkakäynnit toteutetaan yksiköissä viiden (5) vuoden välein. Viimeisin työpaikkakäynti Viherlaaksossa on tehty 8/2021.

Korjaavat toimenpiteet päivitetään yksikön riskien arviointiin (IMS ja turvallisuussuunnitelma), yksikön ohjeisiin ja tarvittaessa omavalvontasuunnitelmaan. Korjaavia toimenpiteitä arvioidaan vähintään vuositasolla. SHQS-laadunhallintaohjelma (Social and Health Quality Standard) on yksi väline toiminnan arvioinnissa, joka on johtamista ja prosessien jatkuvaa kehittämistä tukeva laadunjohtamisen työkalu. SHQS-laatutyön mukainen työskentely on osa yksikön vuosikelloa; itsearviointi tehdään Menten asumispalveluissa aina vuoden alkupuolella. Vuonna 2024 Viherlaaksossa on toteutettu SHQS:n mukainen ulkoinen ylläpitoauditointi. Menten on saanut SHQS:n mukaisen laaduntunnustuksen vuonna 2023.

Yksikön riskien arviointiin liittyvät korjaavat toimenpiteet voivat olla myös henkilökunnan koulutusta ja perehdyttämistä tai hankintoja, jotka parantavat työturvallisuutta tai asiakkaan turvallista arkea palvelukeskuksessa.

Arjessa tai riskien kartoituksissa esille tulleet huomiot nostetaan esille henkilöstöpalaverissa ja korjaavat toimenpiteet tiedotetaan koko työryhmälle. Muutokset kirjataan yksikön toimintaohjeisiin Teamsissa. Toimintaan liittyvien ohjeistusten muutokset päivitetään tarvittavilta osiltaan myös Menten IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, jonka avulla koko henkilöstöllä on käytössään ajanmukainen tieto toimintatavoista ja laadunhallinnasta. Yhteistyötahoille toimenpiteistä ilmoitetaan aina suullisesti tai kirjallisesti.

Toimintaa ohjaavana asiakirjana käytössämme on myös Sosiaali- ja terveysministeriön Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026. (Julkaisu saatavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163858/STM_2022_2.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi ja toimintakyky mittari

Mente Palveluissa asiakkaiden toipumista tuetaan ja arvioidaan Menten kuntoutusohjelman mukaisesti.

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 toimintakyky mittari. RAI-arviointi tehdään jokaisen asiakkaan kanssa puolivuositain.

Toteuttamissuunnitelma

Viherlaakson yhteisöllisessä asumisessa laaditaan jokaiselle asiakkaalle 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.

Palvelutarpeen arviointi	Toteuttamissuunnitelma	RAI-arviointi
<ul style="list-style-type: none"> • Vahvuudet • Tuen tarve • Elämän tarina • Verkosto 	<ul style="list-style-type: none"> • Pitkän tähtäimen suunnitelma, unelma • Tulevan kuntoutusjakson tavoitteet • Kuntoutustavoitteiden keinot ja askeleet 	<ul style="list-style-type: none"> • Psyykkisen voinnin ja tilanteen kartoitus ja seuranta • Toimintakyvyn ja arjen sujuvuuden seuranta • Vahvuudet ja tuen tarpeet

Toteuttamissuunnitelman toteutumista seurataan, arvioidaan ja päivitetään säännöllisesti verkoston kanssa. Arviointiväli on hyvin yksilöllinen. Toteuttamissuunnitelman tavoitteiden seuranta kirjataan asiakastietojärjestelmään (SofiaCRM) vuorokohtaisesti ja väliarviointia toteutetaan asiakkaan kanssa säännöllisesti, vähintään puolen vuoden välein. Asiakkaan tavoitteita arvioidaan arkiympäristössä. Asiakkaalle ja tilaajalle toimitetaan toteuttamissuunnitelma kaksi kertaa vuodessa.

Työntekijät on perehdytetty ja koulutettu RAI-CMH toimintakykymittarin 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 toimituksissa 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. Esimerkiksi korona-ajan jälkeen olemme palanneet lounas – ja päivällisruokailuissa käytäntöön, jossa asiakkaat voivat saapua ruokailemaan ruokasalin ollessa avoinna, näin asiakkaiden valinnanvapaus omassa arjessaan lisääntyy. 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. Viherlaaksossa 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

Viherlaakson palvelukeskuksessa toiminta perustuu aina asiakkaan kanssa yhdessä tehtäviin sopimuksiin. Tällaisia sopimuksia voidaan tehdä esimerkiksi rahan käytöstä, tupakoinnin säännöstelystä tai ravitsemuksen (esim. dieetit, nesterajoitukset) hallinnasta. Tehdyt sopimukset kirjataan asiakastietojärjestelmään ja ne annetaan asiakkaalle itselleen. Asiakkaan kanssa tehdyt sopimukset käydään yhdessä läpi toteuttamissuunnitelman arvioinnin yhteydessä ja tarvittaessa jos asiakkaan tilanteessa tapahtuu muutoksia tai hän itse haluaa tarkistaa tehtyä sopimusta. Yksikön johtaja tekee pistokokeen omaisia tarkastuksia esimerkiksi asiakkaan käyttövarojen seurantaan liittyen. Sopimusten noudattamisen seuranta ja epäkohtiin puuttuminen on osa yksikön sisäistä omavalvontaa.

Menten palvelukeskukset ovat päihteettömiä yhteisöjä, ja asiakas sitoutuu päihteettömyyteen vuokrasopimusta allekirjoittaessaan. Henkilökunnalla on mahdollisuus päihteiden käyttöä epäillessään tehdä asiakkaan luvalla ja hänen läsnä ollessa asuntoon tarkistuskäynti. Jos käynnillä havaitaan laittomia päihteitä, tehdään niistä ilmoitus poliisiviranomaiselle. Lisäksi yleiseen turvallisuuteen liittyviin asioihin puututaan herkästi. Esimerkiksi tarkoitukseen sopimattomia teräaseita ei säilytetä asiakkaiden asunnossa, vaan ne sijoitetaan yhteisellä sopimuksella lukittuun tilaan, johon asiakkailla ei ole pääsyä.

Palvelukeskuksen johtaja on mukana tilanteissa, joissa asiakkaan kanssa tehdään sopimuksia ja tilanteissa, kun näitä sopimuksia arvioidaan yhdessä. Päihteiden käyttöön liittyvissä puhekeskusteluissa ja sopimuksissa noudatetaan Menten päihdetyön ohjetta. Asiakkaiden kanssa tehtyjä sopimuksia arvioidaan Viherlaaksossa vuositasolla

kokonaisuutena. Työryhmissä keskustellaan säännöllisesti sopimusten ajantasaisuudesta ja tarkoituksenmukaisuudesta.

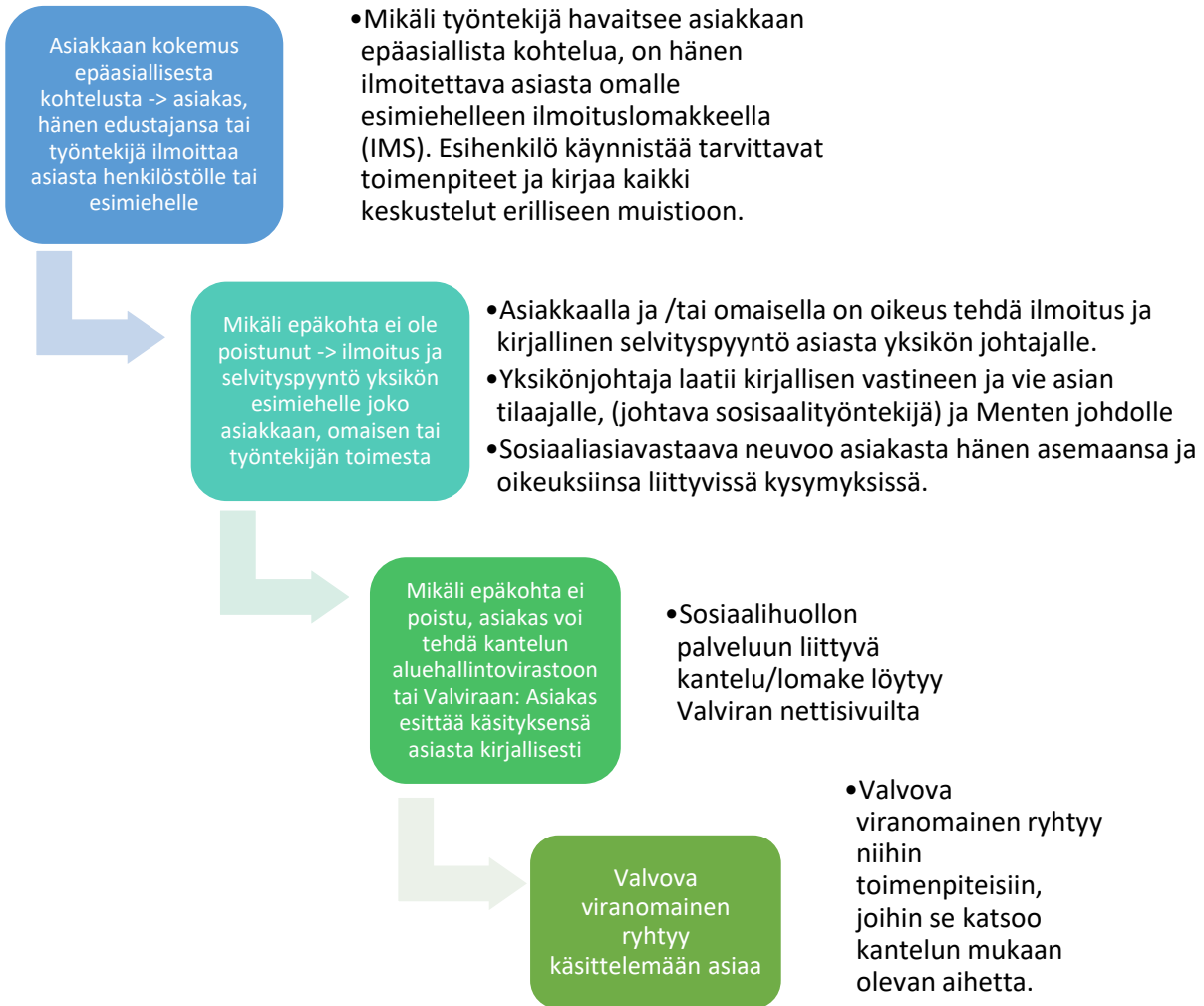
Asiakkaan asiallinen kohtelu ja epäkohtiin puuttuminen

Mente palveluiden asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihoitoa 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 sosiaalihoitoon perustuu Sosiaalihoitolain 30 §, Lakiin sosiaalihoitoon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 4 § sekä Lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§.

Viherlaakson 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 ryhmätöinnin osalta, joista hän voi valita itselleen sopivimman vaihtoehdon. Se, miten asiakkaita kohdataan ja puhutellaan arjessa, kuvaa toimintakulttuuria ja sitä, miten arvot ja toipumisorientaation mukainen työote näkyy yksikössä.

Työntekijän on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihoitoon toteuttamisessa. Tällaisia asioita ovat esimerkiksi salassapidon ja/tai tietosuojan vaarantuminen, asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen, epäasiallinen vuorovaikutus tai epäammattillinen kohtaaminen tai tiedonsaanti liittyen asiakkaan omaan tilanteeseen ja palveluihin. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta ilman aiheutonta viivytystä esihenkilölleen asiakkaan epäasiallisen kohtelun ilmoituslomakkeella. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta sosiaalihoitoon johtavalle viiranhaltijalle. Ilmoitus tehdään IMS-järjestelmässä olevalla Asiakkaan epäasiallisen kohtelun -ilmoituslomakkeella. Työntekijän ilmoitusvelvollisuus on kuvattu tarkemmin tämän omavalvontasuunnitelman kohdassa 4.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kokee tulleensa kohdelluksi epäasiallisesti, hänellä tai hänen omaisellaan/läheisellään on mahdollisuus toimia eri tavoin asian selvittämiseksi ja epäkohdan poistamiseksi. Mentellä on ohje/prosessikuvaus asiakkaan epäasiallisen kohtelun käsittelymenettelystä (kuviot 2).



Kuvio 2.

Yksikössä kiinnitetään huomiota ja reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan matalalla kynnyksellä ottamalla asioita avoimesti esille ja vahvistamalla avointa vuorovaikutusta. Epäasialliseen kohteluun ja loukkaavaan käytökseen puututaan herkästi ja asia käsitellään pikimmiten. Epäasiallista kohtelua on esimerkiksi syrjintä, kiusaaminen, ihmisarvoa tai yksityisyyttä loukkaava toiminta. Avoimella keskustelulla yksikön henkilöstön ja esihenkilön kanssa voidaan usein korjata toimintatapoja tai ilmeneviä epäkohtia.

Viherlaakson asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Valmiita muistutuslomakkeita löytyy Viherlaakson palvelukeskuksen 1. kerroksen kuntosalin viereisestä neuvottelutilasta, joihin asiakkailla on vapaa pääsy.

Lomake on tulostettavissa myös osoitteesta: 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, Keskussairaalankatu 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 tai 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 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/Sosiaalihuollon_palveluun_liittyva_kantelu.pdf/ecb75f8c-7f64-c34f-4347-e46819537098. Kun asiakas esittää käsityksensä asiasta kirjallisesti, niin valvova viranomainen ryhtyy niihin toimenpiteisiin, joihin se katsoo kantelun mukaan olevan aihetta. Valvovaviranomainen voi siirtää kantelun käsiteltäväksi toimintayksikköön, jota kantelu koskee.

Myös Päijät-Soten nettisivuilla (www.paijat-sote.fi) kohdassa Sosiaaliasiavastaava, on kuvattu menettelyohjeita epäasialliseen kohteluun liittyen. Päijät-Sote valvoo alueella toimivia yksityisiä sosiaalialan palveluntuottajia ja opastaa tarvittaessa myös Menten asiakkaita aiheen parissa.

Viherlaakson asiakkaille ja heidän läheisilleen on vuonna 2024 laadittu selkokielineen ohje siitä miten he voivat toimia, jos he kokevat palvelussa olevan puutteita. Tämä ohje löytyy myös tämän omavalvontasuunnitelman liitteistä (liite1).

Asiakkaan oikeusturva

Asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta kohdellaan hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa tai läheinen. Muistutukset 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 kirjallisen vastineen myös tilaajan nimeämälle edustajalle sekä Mente palveluiden palvelujohtajalle ja toiminnanjohtajalle. Palvelukeskuksen johtaja käynnistää ilman aiheetonta viivytystä tarvittavat toimenpiteet epäkohdan poistamiseksi ja kirjaa asiasta käydyt keskustelut erilliseen muistioon, joka toimitetaan palvelujohtajalle.

Muistutuksen vastaanottaja Viherlaakson palvelukeskus:

Viherlaakson palvelukeskuksen johtaja Sanna Ojanen

sanna.ojanen@mente.fi, p. 040 167 87 12

Muistutuksen vastaanottaja Päijät-Sote:

Tulosityksikköpäällikkö, Psykososiaalisen kuntoutuksen palvelut

Laura Silvennoinen laura.silvennoinen@paijatha.fi, p. 050 539 1622, Linjakatu 5, 15100 Lahti

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Sosiaali- ja potilasasiavastaava, Päijät-Hämeen hyvinvointialue

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

sähköposti: sosiaaliasiavastaava@paijatha.fi ja potilasasiavastaava@paijatha.fi

Tapaamiset sovittavissa ajanvarauksella. Postiosoite: Linjakatu 5, 15100 Lahti.

Sosiaaliasiavastaavan 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 sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista:

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu osoitteessa www.kuluttajaneuvonta.fi.

Puhelimitse kuluttajaneuvojan tavoittaa puh. 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15)

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Viherlaakson palvelukeskuksen toiminta pohjautuu toipumisorientaation lähestymistapaan. Asiakkaiden osallisuus omaan elämäänsä ja yhteisön arkeen ovat toiminnan lähtökohtana. Viherlaaksossa asiakas-työntekijäyhteisöt kokoontuvat viikoittain yhteisökokoukseen. Näissä kokouksissa suunnitellaan ja tehdään päätöksiä ryhmätoiminnasta, retkistä ja tapahtumista. Työntekijöiden tehtävänä on mahdollistaa asiakkaiden kokemus yhteisöön kuulumisesta sekä tarjota jokaiselle asiakkaalle tasavertaiset mahdollisuudet vaikuttamiseen. Asiakkaita ohjataan toimimaan yhteisökokouksissa ja heitä tuetaan päätöksenteossa. Yhteisökokousten muistiot ovat nähtävillä yhteisissä tiloissa kerroksissa. Yhteisöillä



on oma budjetti, jota he voivat käyttää esimerkiksi yhteisten tilojen hankintoihin ja retkiin tai muuhun virkistystoimintaan.

Asiakkaille ja heidän omaisilleen suunnattuja yhteisiä tapahtumia järjestetään Viherlaakson palvelukeskuksessa vähintään kaksi kertaa vuodessa. Joulukuussa 2024 yksikössä järjestettiin Avoimet ovet. Omaistapahtumien suunnittelussa ja toteutuksessa asiakkaat ovat aktiivisesti mukana. Omaisia tuetaan tarvittaessa ja heitä voidaan ohjata mukaan esimerkiksi omaisyhdistyksen toimintaan. Yhteistyö omaisjärjestön kanssa on tärkeä osa yksikön toimintaa ja omaisjärjestön edustajat ovat olleet mukana esimerkiksi tammikuussa Läheistenpäivässä.

Omaisten antamaa palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Omaisten kanssa pyritään avoimeen vuorovaikutukseen ja sujuvaan yhteistyöhön kaikessa toiminnassa. Omaisyhteistyöhön panostaminen on osa yksikön toimintasuunnitelmaa myös kuluvalle toimintakaudella. Omaispalaute tuodaan henkilöstöpalaveriin ja tarvittaessa asiaan puututaan välittömästi yksikönjohtajan toimesta. Omaisia informoidaan siitä, johtiko heidän antamansa palaute toimenpiteisiin ja jos johti, niin millaisiin. Asiakkaiden omaisille on laadittu esite Viherlaakson palvelukeskuksesta ja sen toiminnasta. Vuonna 2024 laadittiin lisäksi ohje palautteen/muistutuksen anto kanavista (liite 1).

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Viherlaakson palvelukeskuksessa 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 kuvallinen yhteenveto, joka on esillä Viherlaaksossa. Mikäli asiakaspalautteita vaatii nopeaa reagoitua, siihen tartutaan välittömästi.

Asiakkailta kerätään jatkuvaa palautetta viikoittaisissa yhteisökokouksissa. Jokaisessa yhteisökokouksessa yhteisön jäseniä kannustetaan tekemään aloitteita ja asiakkaita kannustetaan päätöksentekoon. Tällaisia asioita ovat esimerkiksi yhteisön kesken laaditut säännöt, tulevat retket sekä yhteisön hankinnat. Yhteisökokouksissa tehdyt päätökset kirjataan ja toteutetaan yhdessä asiakkaiden kanssa.

Viherlaakson koko talo kokoontuu 3 kertaa vuodessa Talokokoukseen. Yhteisöt huolehtivat vuorollaan kokouksen järjestelyistä ja asiakkaat saavat tuoda kokoukseen keskusteltavaksi palvelukeskuksen yhteisiä asioita.

Yhteisöt ovat valinneet joukostaan asukasedustajat. Asukasedustajat kokoontuvat säännöllisesti keskustelemaan palvelukeskuksen johtajan ja henkilöstöedustajan kanssa yhteisistä asioista. Tapaamisissa voi olla erilaisia teemoja ja mukaan voidaan kutsua muitakin henkilöitä. Keväällä 2025 asukasedustajien kanssa tarkasteltiin esimerkiksi talon yhteisiä sääntöjä ja käytiin läpi ryhmätoiminnan palautteita.

Viherlaaksossa on vuonna 2025 järjestetty myös tapaaminen uusille asiakkaille. Heidän kanssaan tutustuttiin ja käytiin heidän asiakaskokemustaan läpi.

Ryhmiiin osallistuneilta asiakkailta kerätään palautteita toimintakauden päättyessä. Palautteen yhteydessä asiakkailta pyydetään ehdotuksia ryhmien ja muun toiminnan kehittämiseen. Keväällä 2025 asiakkaat kertoivat, että ryhmässä käy paljon ihmisiä ja suuri osallistujamäärä vaikuttaa ryhmien toimintaan. Esimerkiksi akupunktiorentoutusryhmän suuren suosion vuoksi asukasedustajat toivat esille tarvittavia muutoksia ryhmään ja ryhmän aikataulua porrastettiin. Tämä sujuvoitti ja rauhoitti ryhmää ja asiakaskokemusta.

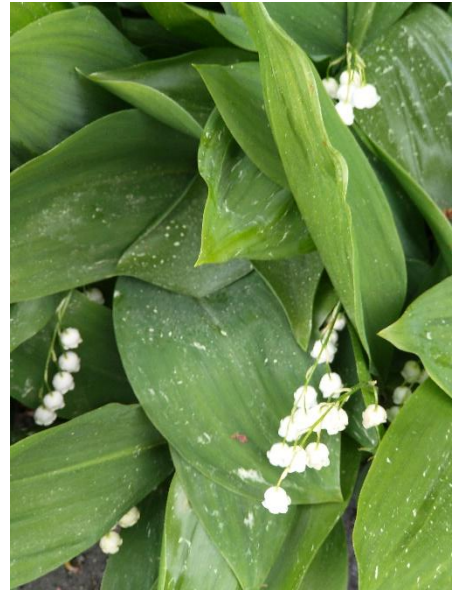
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

a) Yksilöllinen tuki ja ohjaus Viherlaaksossa

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 Viherlaakson henkilökunta ja tarvittaessa kokemusasiantuntijat. Jokaiselle asiakkaalle on nimetty vastuuhjaaja. Vastuuhjaajan tehtävä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakas saa palvelutarpeen mukaista tukea.



Viherlaaksossa 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
- + opiskeluun, työhön tai muuhun itselle merkitykselliseen ajan käyttämiseen.
- + valmennusjaksot asumisvalmennusasunnossa Lepolankadulla

b) Ryhmämuotoinen tuki ja toiminta Viherlaaksossa

Viherlaaksossa asiakas osallistuu ryhmiin, joiden tavoitteet tukevat hänen omia tavoitteitaan ja tarpeitaan. Osallistuminen ryhmätoimintaan sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa toteuttamissuunnitelmassa. Ryhmämuotoisella toiminnalla voidaan tukea asiakkaan arjen ja elämänhallinnan taitoja, mielen hyvinvoinnin hallintaa ja toipumista, omien vahvuuksien ja voimavarojen löytämistä sekä työhön tai opiskeluun suuntautumista. Toipumisen edistyksessä tuetaan asteittaista opiskeluihin, työelämään tai vapaaehtoistyöhön siirtymistä.

Ryhmätoiminnan sisällöt jakaantuvat esimerkiksi erilaisiin:

- + teemaryhmiin (ravitseminen, liikunta, ympäristö ja yhteiskunta),
- + toiminnallisiin ryhmiin (rentoutus, kädentaidot, leivonta ja ruoan valmistus),
- + liikuntaryhmiin (ulkoilu, kuntosali, erilaiset jummat, tanssi, palloilu),
- + virkistys- ja harrasteryhmiin (retket, elokuvat, taide- ja kulttuuritapahtumat, musiikki, laulu, tanssi, pelit ja visailut),
- + ilmaisuryhmiin (ajatukset, tunteet ja muistot; kuvina, runoina, musiikkina ja keskusteluina),
- + vertaisryhmiin (vertaisuuteen perustuvia keskusteluryhmiä ja toiminnallisia ryhmiä) sekä
- + valmennuksellisiin ryhmiin (työelämän ja opiskelun infotilaisuudet ja tutustumiskäynnit, työhön ja opiskeluun pääsyn valmiudet, kansalais- ja työelämätaidot, ammatinvalintatestit, kognitiivisten prosessien vahvistaminen)
- + koulutuksellisiin ryhmiin (toipumisorientaatio, sairaudet, elämänhallinta).

Ryhmämuotoisen toiminnan suunnittelu ja sisältö perustuvat asiakkaiden tarpeisiin sekä säännöllisesti asiakkailta kerättyihin ryhmäpalautteisiin. Ryhmätoimintakaudet ovat syksy, kevät ja kesä, joiden mukaisesti ryhmätoiminnan suunnittelu, toteutus, arviointi ja kehittäminen rytmittyvät. Ryhmätoiminnan suunnittelusta, ohjaamisesta, arvioinnista ja kehittämisestä vastaavat Viherlaakson ohjaajat yhdessä asiakkaiden, omaisten ja läheisten sekä kokemusasiantuntijoiden ja vapaaehtoisten kanssa.

Säännöllinen ja monipuolinen viikko-ohjelma tuo elävyyttä yksikön arkeen ja mahdollistaa sen, että asiakkaat voivat rakentaa itselleen hyvin yksilöllisen viikko-ohjelman. Vuodesta 2024 lähtien Viherlaakson tiloja ja harrastusvälineitä on kehitetty ja monipuolistettu. Tilat tukevat luovaa toimintaa, tarjoavat rentoutusta aistihuoneen kautta ja antavat virikkeitä asiakkaille.



c) Yhteisöllinen tuki ja toiminta

Toipuminen ei tapahdu tyhjiössä, vaan vuorovaikutuksessa ympäristön kanssa. Ihminen tarvitsee toipumiseen ympäristöä, jossa hän hahmottaa valintojaan ja mahdollisuuksiinsa saaden ympäristöltään palautetta.

Yhteisöllisellä toiminnalla voidaan edistää ja ylläpitää asiakkaan psyykkistä, fyysistä ja sosiaalista hyvinvointia, vahvistaa asiakkaan arjen- ja elämönhallinnan taitoja sekä tukea asiakasta omien vahvuuksien ja voimavarojen löytämisessä sekä itselleen hyvän ja oman näköisen elämän rakentamisessa.

Asiakas osallistuu toteuttamissuunnitelmassa yhdessä sovitujen tavoitteiden ja keinojen mukaisesti yhteisölliseen toimintaan, joka voi olla esimerkiksi:



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

Viherlaakson yhteisöt (Ykköstähtöset, Pääskyset ja Seiskaklubi) ja niiden toimintatavat vahvistavat asiakkaan mahdollisuuksia vaikuttaa omiin ja yhteisönsä asioihin. Asiakasta tuetaan ja kannustetaan edistämään oman hyvänsä lisäksi myös yhteistä hyvää. Yhteisöjen toiminta perustuukin demokraattiselle 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.



Kuva: Yhteisössä huomioidaan juhlapyhät ja tapahtumat

d) Yhteistyö toimintaympäristön kanssa

Asiakasta tuetaan ja ohjataan toimimaan myös muun toimintaympäristön kanssa. Sen avulla voidaan vahvistaa asiakkaan arjen- ja elämännhallinnan 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 voi olla esimerkiksi:

- + järjestöjen (mm. Miete ry, Klubitalo, Avainsäätio) tarjoama ryhmätoiminta, harrastustoiminta, lomatoiminta, vapaaehtoistoiminta ja muu vapaa-ajan toiminta,
- + seurakuntien järjestämät ryhmät, retket, leirit sekä muut tapahtumat,
- + vertais- ja kokemusasiantuntijatoiminta (mm. KoKoA ry, Marian kammari)
- + mielenterveyttä ja päihteettömyyttä tukeva hoito ja kuntoutus sekä
- + opiskeluun ja työhön liittyvä toiminta.

Viherlaakson palvelukeskus tekee aktiivista yhteistyötä yllä mainittujen Lahdessa toimivien tahojen kanssa. Myös yhteistyö Menten eri yksiköiden välillä on virkistynyt ja pyrimme tekemään yhteistyötä aina kun mahdollista. Asiakkaat pääsevät vierailemaan muissa yksiköissä ja esimerkiksi viimeisen vuoden aikana on vietetty Mente 35 vuotta -kesäjuhlia sekä pelattu mөлkkyyä kaikissa Lahden yksiköissä vuorollaan. Mentellä käynnistyneet hankkeet



lisäävät myös yhteistyötä ja tuovat myös meidän taloomme uusia ideoita. Palvelukeskuksen ulkopuolella tapahtuvaan toimintaan on panostettu vahvasti viimeisen vuoden aikana monitasoisesti. Viherlaaksossa vierailee säännöllisesti myös lemmikkikavereita (koiria, kissoja ja kani) ja asiakkaat ovat lemmikeistä ja vieraista todella mielissään kuten henkilökuntakin.

Viherlaaksossa on tietoisesti panostettu kokemusasiantuntijatoimintaan. Kokemusasiantuntija on osallistunut tapahtumiin, kuten Avoimiin oviin ja Viherlaakson kokemuskahveihin. Talvella 2025 Kokemusasiantuntijan pitämät keskusteluryhmät Toipumisorientaation teemoista olivat hyvin suosittuja. Viherlaaksossa käy myös vapaaehtoinen vetämässä musiikkihetkiä. Asiakkaat toivovat näitä musiikkiryhmiä usein ja osallistuvat vapaaehtoisen pitämiin musiikkihetkiin hyvin aktiivisesti.

Lisäksi oppilaitosyhteistyö alueella toimivien sosiaali- ja terveysalanoppilaitosten kanssa kuuluu Viherlaakson toimintaan. Opiskelijat tekevät yksikössä työssäoppimisjaksoja ja erilaisia ryhmänohjaamiseen tai teemoihin liittyviä projekteja. Viimeisen vuoden aikana esimerkiksi LAB-ammattikorkeakoulun fysioterapiaopiskelijoiden pitämät ryhmät ovat olleet asiakkaille hyödyllisiä ja hyvin suosittuja. Salpauksen mielenterveys- ja päihdetyön opiskelijoiden kanssa yksikössä toteutettiin ystävänpäivä- ja naistenpäivätapahtumat. Yhteistyö oli innostavaa ja toimintapäivät asiakkaille mieluisia.

Yhteistyö asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa on myös hyvin keskeisessä roolissa. Omaisia ja läheisiä tuetaan ylläpitämään suhdetta tai luomaan suhde uudelleen Viherlaaksossa asuvaan läheiseen. Omaisille ja läheisille pidetään erilaisia tapaamisia, joiden kautta omaisen on helpompi ymmärtää läheisensä sairautta sekä siihen liittyviä kuntoutustoimenpiteitä. Lisäksi tapahtumissa voidaan jakaa tietoa esimerkiksi 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/Päijät-Hämeen mielenterveysomaisten kanssa.

Ravitsemus

Viherlaakson palvelukeskuksen tiloissa toimii Mente Palveluiden valmistuskeittiö. Valmistuskeittiöllä valmistetaan kaikki Kivistönmäen-, Torikadun ja Viherlaakson palvelukeskusten asiakkaille tarjottavat ateriat.

Viherlaakson palvelukeskuksen asiakkaat ruokailevat yhteisessä ruokailutilassa. Ruokailutilanne on ohjattu ja henkilökunta on ruokasalissa läsnä aina sen ollessa avoinna. Ruokailut ovat arjen säännöllisiä kuntouttavia hetkiä, joissa asiakkaita ohjataan hygienianhoitoon, terveelliseen ravitsemukseen sekä sosiaalisissa tilanteissa toimimiseen. Asiakkaiden asunnoissa on lisäksi jääkaappi mahdollisten asiakaskohtaisten ruoka-aineiden säilyttämiseen. Asuntoihin on mahdollista tuoda mikroaaltouuni ja kahvinkeitin. Palvelukeskuksessa tarjotaan viisi valtakunnallisten ravitsemussuositusten mukaista ateriaa päivässä (aamiainen, lounas, päiväkahvi/välipala, päivällinen ja iltapala). Asiakkaille tarjotaan myös yöpala, jolloin iltapalan ja aamiaisen väliin ei jää yli 11 tunnin aikaa. Tämä on hyvin tärkeää esimerkiksi diabeetikoille.

Asiakkaiden ravitsemusta seurataan päivittäin, poikkeavat havainnot kirjataan SofiaCRM-asiakastietojärjestelmään ja poikkeamiin puututaan herkästi. Palvelukeskuksissa noudatetaan asiakaskohtaisia, hoitolinjausten mukaisia dieettejä ja erikoisruokavaliota. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka myös huomioidaan keittiöllä. Asiakkaille annetaan ravitsemustietoa sekä ryhmä- että yksilöohjauksen avulla.

Ravitsemispalveluissa on käytössä 10 viikon kiertävä ruokalista. Ruokalistan suunnittelussa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut ravitsemussuositukset. Ruokalistassa huomioidaan myös teemaviikot, juhlapyhät sekä asiakkaiden ja henkilökunnan toiveet ja tottumukset. Ravitsemispalvelut keräävät palautetta asiakkailta ja hyödyntävät tätä toimintansa kehittämisessä. Ravitsemispalveluiden tavoitteena on ohjata asiakkaiden ruokatottumuksia terveellisempään suuntaan sekä edistää hyvää terveyttä. Yhteistyö Viherlaakson henkilökunnan ja ravitsemispalveluiden henkilökunnan kanssa on tärkeää.

Ravitsemispalveluissa on jokaisessa keittiössä oma omavalvontasuunnitelma. Terveysviranomaisen käy omavalvontaan liittyvillä tarkastuskäynneillä Menten kaikissa palvelukeskuksissa ja valvoo keittiöiden toimintaa. Kerroskeittiöissä on puolestaan oma omavalvontasuunnitelma, joka on laadittu yhteistyössä palvelukeskuksen ja keittiön henkilökunnan kanssa. Ravitsemispalveluiden toimintaan voi tutustua esimerkiksi Menten nettisivujen tai heidän oman esitteensä kautta.

Hygieniakäytännöt

Yksikön hygienia- ja laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi on laadittu toimintaohjeet. Yksikön siisteyden ja viihtyisyyden ylläpidon lisäksi tärkeää on infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen. Oksmanin siivouspalvelu huolehtii siivoussuunnitelman mukaisesta ylläpitosiivouksesta yksikössä. Tarpeenmukaiset

perussiivoukset ja muuttosiivoukset suunnitellaan ja sovitaan erikseen. Puhdistusvälineiden ja -aineiden tilauksista vastaa Mente palveluiden ravitsemuspäällikkö.

Asiakasasuntojen siisteydestä vastaa asiakas yhdessä henkilökunnan kanssa. Asunnon siivoukset on suunniteltu yhteisön viikko-ohjelmaan ja asiakkaan omaan toiminnalliseen viikko-ohjelmaan, jolla varmistetaan siisteystason pysyvyys ja jatkumo. Asiakkaille on tarpeen mukaan laadittu yksilölliset tavoitteet henkilökohtaisen hygienian huolehtimisen tueksi.

Pyykkihuolto on järjestetty keskitetysti kiinteistön pesulaan. Jokaisella yhteisöllä on omat pyykkivuorot ja lisäksi pyykituvan kalenteriin on aikataulutettu siivousvälineiden ja keittiön pesulavuorot. Pesulaan ja sen laitteisiin on olemassa oma siivous-suunnitelma.

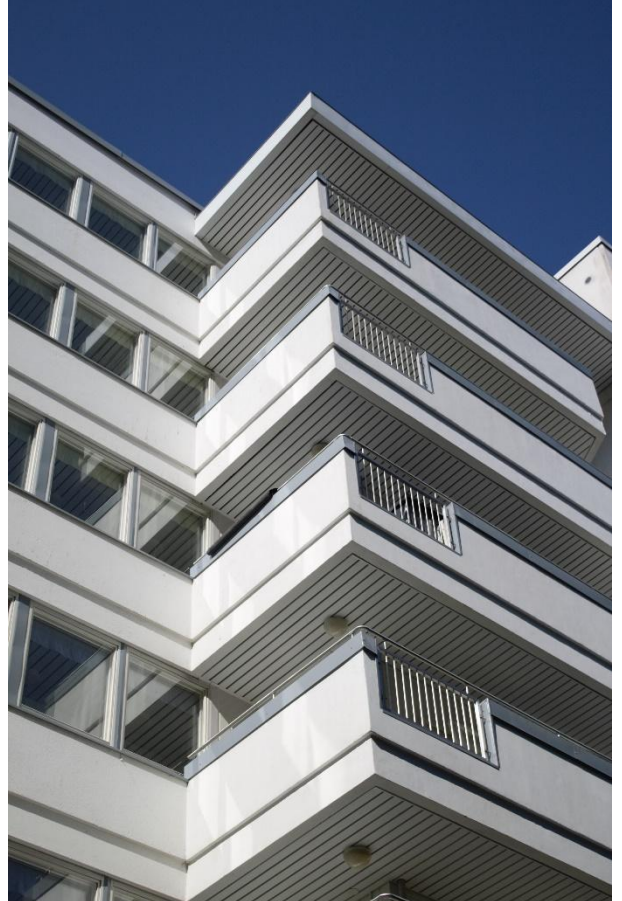
Viherlaakson palvelukeskuksessa on kerroskeittiöiden ravitsemistoimintaan liittyvä omavalvontasuunnitelma, joka päivitetään kerran vuodessa. Oma-
valvontasuunnitelmassa kuvataan hygieniaan liittyvät käytännöt, esimerkiksi siivoukseen, käsien pesuun sekä säilytyslämpötilojen mittaamiseen.

Mente palveluiden ravitsemuspäällikkö (Virpi Stång p. 040 702 86 30) tarkistaa jokaisen omavalvontasuunnitelman ja käy ohjaus- ja valvontakäynneillä kerroskeittiöissä. Hän myös konsultoi tarvittaessa ravitsemishygieniaan liittyvissä käytännöissä. Jokaiselta ohjaajalta vaaditaan hygieniapassi.

Jätteet lajitellaan ja toimitaan Päijät-Hämeen jätehuoltosuunnitelman ohjeiden mukaisesti. Jätteiden kuljetuksesta vastaa Lassila & Tikanoja/Meine. Mentelle on laadittu ympäristösuunnitelma, joka löytyy IMS-järjestelmästä.

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

Jokaisessa palvelukeskuksessa on laadittu pandemia- ja epidemiasuunnitelma. Mikäli yksikössä on muita tarttuvia tauteja, esim. ESBL, konsultoidaan aina Päijät-Hämeen hyvinvointialueen hygieniahoitajaa. Hygieniahoitajan ohjeita sovelletaan yksikkökohtaiseksi hygieniasuunnitelmaksi tarpeen mukaan. Tarttuvista taudeista informoidaan uusia



työntekijöitä perehdytyksen yhteydessä. Lisäksi niin sanottuja liikkuvia työntekijöitä, esimerkiksi fysioterapeutti, informoidaan mahdollisista tarttuvista taudeista.

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

Terveyden- ja sairaanhoito

Yksikössä käytetään Päijät-Soten/Harjun terveyden lääkäri- ja hammaslääkäripalveluita. Asiakkaiden avohoitovastuu on pääsääntöisesti erikoissairaanhoidossa psykiatrian poliklinikalla tai oman kunnan perusterveydenhuollossa.

Viherlaakson palvelukeskuksen asiakkaiden perusterveydentilan tarkastukset toteutetaan vuoden välein avoterveydenhuollon toimesta yksilöllisen ohjauksen turvin. Seulontatutkimuksista, terveydentilan seurantaan liittyvistä tutkimuksista, tarkastuksista ja kontrolloista huolehditaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti yhteistyössä hoitovastuussa olevan tahon kanssa. Asiakkaille voidaan varata aika perusterveydenhuollon yleislääkärille, joka konsultoi tarvittaessa psykiatria.

Yhteisöllisessä asumisessa huolehditaan asiakkaiden lääkehoidosta, lääkkeiden tilaamisesta sekä injektioiden pistämisestä. Kaikilla vakituksessa työsuhteessa olevilla ohjaajilla on voimassa oleva lääkehoitolupa, johon vaaditaan tarvittava sosiaali- ja terveystieteiden koulutus, Mente-lääkehoidon perehdytys sekä lääkehoidon näytöt ja tentit lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Ohjaajat seuraavat asiakkaiden terveydentilaa säännöllisesti ja kirjaavat oleelliset asiat asiakastietorekisteriin. Viherlaakson lääkehoidon prosessi on kuvattu tarkemmin yksikön lääkehoitosuunnitelmaan. Päivitetty lääkehoitosuunnitelma julkaistiin heinäkuussa 2025. Suunnitelma on Turvallinen lääkehoito -oppaan mukainen asiakirja. Yksikön lääkehoidon vastuuhenkilöinä toimivat yksikön sairaanhoitajat.

Kiireellistä sairaanhoitoa koskevissa tilanteissa palvelukeskuksessa täytetään asiakkaasta informatiivinen lähete sairaanhoitoon ja asiakas lähetetään sairaanhoitoon tilanteen edellyttämällä tavalla ambulanssilla tai muulla kulkuneuvolla yksin tai saatettuna.

Lahdessa perusterveydenhoitoa annetaan sotekeskuksessa (03) 410 89 420. Takaisinsoittopalvelu ma-pe klo 8–20, la 10–16. Muina aikoina päivystää Akuutti 24 -yksikkö Päijät-Hämeen keskussairaalassa (p. 116 117).

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

Asiakkaan kuolemantapauksessa toimitaan IMS-toiminnanohjausjärjestelmästä löytyvän ohjeen mukaisesti.

Jokaisen asiakkaan yleisvointia seurataan päivittäin, seuranta kirjataan asiakastietojärjestelmään. Yksilöllistä seuranta (mm. verenpaine, verensokeri, paino) toteutetaan lääkärin ohjeen mukaisesti. Terveyden edistämiseksi ja ylläpitämiseksi asiakas on laatinut oman vastuuohjaajansa kanssa toteuttamissuunnitelman, johon asiakkaan kokonaistilanne on kirjattu näkyville ja jonka toteutumista seurataan palvelukeskuksessa säännöllisesti. Terveyden seuranta kuuluu jokaisen ohjaajan työnkuvaan. Viherlaaksossa tehdään yhteistyötä eri toimijoiden kanssa asiakkaan terveyden- ja sairauenhoidon sujuvuuden turvaamiseksi. Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat Viherlaakson palvelukeskuksessa yksikön sairaanhoitajat:

Tiia Laakso p. 040 192 8764 tiia.laakso@mente.fi

Saara Hentelä p. 040 637 3292 saara.hentela@mente.fi

Minna Levonen minna.levonen@mente.fi

Asiakkaan hoitotaho vastaa asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta. Palvelukeskuksessa asiakkaalle nimetty vastuuohjaaja huolehtii terveyden ja sairaanhoidon toteutumisesta, seurannasta ja arvioinnista sekä ohjaa asiakkaan tarvittavien palveluiden piiriin. Yksikössä työskentelee arkisin kolme sairaanhoitajaa. Jokaiselle yhteisölle on nimetty oma sairaanhoitaja.

Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. Turvallinen lääkehoito -oppaassa (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2021:6) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamisen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Viherlaakson palvelukeskuksessa on nimetty lääkehoidon vastuuhenkilöiksi yksikön sairaanhoitajat Saara Hentelä, Tiia Laakso ja Minna Levonen.

Viherlaakson lääkehoitosuunnitelmaan on kuvattu turvallisen lääkehoidon periaatteet ja lääkehoidon prosessi. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain. Lääkehoitosuunnitelma sijaitsee IMS-toimintajärjestelmässä ja yksikön ilmoitustaululla, josta löytyy myös muut lääkehoidon turvalliseen toteuttamiseen liittyvät lomakkeet ja tarvittavat lisätiedot. Lääkehoitosuunnitelma perustuu Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen, Valviran ja Päijät-Soten ohjeistuksiin. Lääkehoitosuunnitelman tarkoituksena on yhtenäistää lääkehoidon toteuttamisen periaatteet, selkeyttää lääkehoitoon liittyvä vastuunjako ja määrittää vähimmäisvaatimukset, joiden tulee toteutua kaikissa Menten toimintayksiköissä. Mentellä toteutetaan turvallista lääkehoitoa yhtenevien periaatteiden mukaisesti, jotka ilmenevät lääkehoitosuunnitelmasta.

Palvelujohtaja vastaa lääkehoidon toteutuksen yleisestä asianmukaisesta ohjeistamisesta. Ohjeistuksen päivittämisestä ja ajantasaisuudesta vastaa Mente Palveluiden

lääkehoidonvastaava Torikadun palvelukeskuksen johtaja Vesa Lappalainen. Toimintayksikön esihenkilöllä on kokonaisvastuu yksikkönsä lääkehoidon toteuttamisesta Menten ohjeistuksen mukaisesti.

Jokaisessa toimintayksikössä työskentelee sairaanhoitajia, joilla on opisto- tai AMK-tason sairaanhoitajakoulutus. Sairaanhoitaja on tavoitettavissa yksikössä arkisin klo 8–16. Sairaanhoitajakoulutuksen saaneet työntekijät vastaavat yksikkönsä lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta ja varmistavat, että lääkehoito on asiakkaille turvallista. Yksikön sairaanhoitajat kuuluvat Menten sairaanhoitajien työryhmään, jonka tarkoituksena on kehittää turvallista lääkehoitoa yksiköissä ja koko Menten tasolla.

Lääkehoitoon ja henkilökunnan osaamiseen liittyvät riskit on kuvattu Menten lääkehoitosuunnitelmassa. Lääkehoidon prosessi ja menettelytavat on pyritty kuvaamaan selkeästi ja ajantasainen tieto on aina henkilökunnan käytettävissä. Lääkehoitosuunnitelmaan on kirjattu lääkehoitoon liittyvät seuranta- poikkeama- ja arviointikeinot. Yksikön sairaanhoitajat seuraavat lääkepoikkeamia ja reagoivat niihin välittömästi yhdessä työryhmän kanssa. Lääkepoikkeamat käsitellään henkilöstöpalavereissa säännöllisesti.

Yksikössä työskentelevien ohjaajien lääkeluvat säilytetään lääkelupakansiossa johtajan huoneessa ja ne on skannattu Sympa-järjestelmään. Mikäli yksikössä on vuorossa henkilö, jonka lääkeperehdytys on kesken, eikä hänellä ole lääkelupaa, on tämä kirjattu työvuorolistaan tiedoksi. Vain lääkeluvallisella työntekijällä on pääsy yksikössä oleviin lääkekaappeihin.

N-lääkkeiden kulutuskirjanpidon hyväksyy toimintayksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri. Yksiköissä, joissa ei ole lääkäriä huumausainelääkkeiden kulutuskirjanpidon voi hyväksyä lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaava sairaanhoitaja. N-lääkkeiden kuluuskortteja säilytetään yksikössä kuusi vuotta, jonka jälkeen hävitetään tietosuojajätteen. Säilytys koskee myös palvelusta poistuneita asiakkaita.

Monialainen yhteistyö

Asiakkaan Yhteisöllisestä asumisesta vastaa tilaajan sosiaaliviranomaiset, Viherlaakson palvelukeskuksessa pääsääntöisesti Päijät-Soten psykososiaaliset palvelut. Asiakkaiden sijoittuminen palvelukeskukseen tapahtuu tilaajatahon viranomaispäätöksellä.

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

Asiakkaan tilanteessa tapahtuvista äkillisistä muutoksista ja/tai tapahtumista, kuten sairaalahoitoon joutuminen, asiakasta kohdanneet tapaturmat, mahdollinen katoaminen ja kuolema, varoitukset, ilmoitetaan aina tilanteen vaatiessa Päijät-Soten tai muiden tilaajien osoittamille henkilöille välittömästi tai seuraavana arkipäivänä tapahtuneesta. Asiakkaiden poissaoloista ilmoitetaan tilaajalle kuukausittain toimitettavan poissaololistauksen muodossa.

Viherlaaksossa halutaan tehdä sujuvaa, avointa ja ketterää yhteistyötä sosiaalihuollon palveluiden kanssa. Panostamme yhteistyöhön etenkin siirtymävaiheissa, asiakkaan elämäntilanteen muuttuessa.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Viherlaakson palvelukeskuksen johtaja vastaa yhteistyöstä kiinteistön huolto- ja turvallisuuspalvelujen osalta. Turvallisuusvastaavat ovat aktiivisesti yhteistyössä näiden toimijoiden kanssa. 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. Ostopalveluiden tuottajat on listattu omavalvontasuunnitelman alkuosassa ja Menten Hankintasuunnitelmassa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Viherlaaksossa tehdään aktiivista yhteistyötä alueen palo-, pelastus- ja asumisturvallisuuden parissa työskentelevien viranomaisten kanssa. Yksikköön tehdään asianmukaiset ja säännölliset tarkastukset näiden viranomaistahojen puolelta. Asiakasturvallisuuden varmistamiseen liittyvät teemat ovat osa yksikön arkityötä ja henkilökunnan vastuualueita. Lisäksi yksikössä ollaan aktiivisia selvittämään ja ilmoittamaan havaituista epäkohdista hyvissä ajoin viranomaisille. Esimerkiksi palo- / terveysturvallisuusseuranta seurataan viikkosiivouksien, kuukausisiivouksien, kiinteistökierroksien ynnä muiden toimenpiteiden kautta.

Asiakasturvallisuuteen liittyy myös asiakkaiden seuraaminen holhoustoimilain mukaisen ilmoitusvelvollisuuden myötä. Asiakkaat, joiden taloudenhoidossa tulee esille varoimerkkejä siitä, että henkilö on kykenemätön huolehtimaan itsestään tai varallisuudestaan tuodaan Digi- ja väestörekisterikeskuksen tietoon ja asiakkaalle lähdetään hakemaan edunvalvonnan palveluita. Menten sosionomien työryhmä on laatinut ohjeen edunvalvonnan prosessista IMS:iin keväällä 2025.

Viherlaakson palvelukeskuksessa on tallentava kameravalvonta, joka valvoo yksikön ulos- ja sisäänkäyntejä. Kameravalvonnasta on ilmoitettu kiinteistön pääsisäänkäynnin ovesa olevalla lapulla. Tallenteita saavat katsoa vain perustellusta syystä palvelukeskuksen johtaja ja yksikön turvallisuusvastaavat. Perustelluja syitä ovat muun muassa rikosten ennaltaehkäisy ja rikosten selvittäminen sekä omaisuuden suojaaminen. Rekisteritietoja voidaan käyttää rikos- ja vahinkotapahtumien selvittelyyn sekä tarvittaessa tiloissa liikkuneiden henkilöiden tunnistamiseen.

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.

Palvelukeskuksessa on turvahälytysjärjestelmänä turvapainike (Avarn Security Services hälytyskeskus, päivystys 24 h). Palvelukeskuksessa on näkyvillä puhelinnumero Kannuskadun palvelukeskukseen, jossa yöhoitaja voi käydä puhelinkeskustelua asiakkaan kanssa yöaikaan sekä ohjeistaa ja tukea häntä tarpeen mukaisesti. Asiakas voi ottaa yhteyttä Kannuskadulle joko omalla tai asiakkaiden yhteisessä käytössä olevalla puhelimella. Yhteinen puhelin on saatavilla Viherlaakson 1. kerroksen käytävällä (lankapuhelin).



Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Viherlaakson palvelukeskuksessa kartoitetaan vuositasolla terveyshaittaa aiheuttavia riskejä ja seurataan niihin vaikuttavia tekijöitä. Yksikön turvallisuus-, huolto- ja siivoustoimenpiteet ja rutiinit on suunniteltu niin, että ne tukevat tilojen terveellisyyttä. Esimerkiksi sisätilojen lämpötilan ja kosteuden, meluhaittojen, ilman laadun ja valaistuksen huolto tarkastetaan säännöllisesti ja näihin liittyvät puutteet tai epäkohdat nostetaan välittömästi esille. Kiinteistön terveysturvallisuuden seurannassa ja kokonaisuuden hallinnassa tehdään yhteistyötä kiinteistön omistajan/Lahden Talojen ja huoltokeskuksen/Palmian kanssa.

Viherlaakson palvelukeskukseen on tehty terveystarkastus syksyllä 2023. Seuraava tarkastus suoritetaan kolmen vuoden kuluttua.

Henkilöstö

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

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

Viherlaakson palvelukeskuksessa on 19 vakituista työntekijää ja 1 johtaja sekä vierailevia erityistyöntekijöitä, kuten Menten psykofyysinen fysioterapeutti, joka käy Viherlaaksossa kerran viikossa. Yksikön mitoitus on 0,3. Yksikössä on arkisin vuorossa 6–9 työntekijää, iltavuorossa 3 työntekijää. Viikonloppuisin yksikössä työskentelee kolme työntekijää aamu- vuorossa ja kolme työntekijää iltavuorossa. Henkilökunta on paikalla klo 7–21 joka päivä.

Yksikön johtajalta vaaditaan mielenterveystyöhön soveltuvaa vähintään AMK- tai opistota- soista sosiaali- ja terveydenhuollon koulutusta sekä johtamiskoulutusta. Henkilöstöllä on

sosiaali- ja terveydenhuollon tutkinto, käytännössä lähihoitajan-, mielenterveyshoitajan, sairaanhoitajan, fysioterapeutin tai sosionomin tutkinto. Kelpoisuus varmistetaan koulutuksista sekä JulkiSuosikki ja JulkiTerkikki- rekisteristä. Työryhmän koulutukset ja rekisterinumerot on kirjattu Sympa-järjestelmään.

Mentellä on laadittu sijaistusohje, jossa määritellään sijaisten käytön pääperiaatteet. Yksikön esihenkilö koordinoi sijaisten hankintaa arkisin virka-aikana klo 8–16. Muina aikoina sijaisten hankintaa koordinoivat yksikön työntekijät ohjeen mukaan. Mentellä on laadittu yksiköille henkilöstömitoitusta koskevat vuorokohtaiset suunnittelu- sekä turvarajat, joiden alittuessa toimitaan sijaistusohjeen mukaisesti paikkaamalla henkilöstövaje varaamalla yksikköön varahenkilö, oman yksikön työntekijöiden työaikajärjestelyin, hankkimalla sijainen Menten toisesta yksiköstä tai hankkimalla talon ulkopuolinen sijainen.

Mente Palveluissa toimii neljä varahenkilöä, jotka työskentelevät kaikissa asumispalveluyksiköissä paikaten äkillisiä poissaoloja. Varahenkilöt on perehdytetty yksiköiden toimintaympäristöihin ja Menten toimintaohjeisiin. Varahenkilöiden varausohjeet ja -lomakkeet ovat kaikkien yksiköiden työntekijöiden käytettävissä Teamsissa.

Henkilöstön rekrytointin periaatteet

Mentellä rekrytointin perusteena on, että kaikissa yksiköissä on riittävä määrä koulutettua ja työnsä osaavaa henkilökuntaa. Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Menten rekrytointin toimintatavat ja ohjeistukset on kuvattuna IMS-toiminnan ohjausjärjestelmään.

Työntekijöiden rekrytointi tapahtuu te-palveluiden nettisivujen kautta. Avoimista työpaikoista ilmoitetaan myös nettisivullamme työpaikat/opiskelijat välilehdellä sekä tarvittaessa Menten somekanavilla (Facebook ja Instagram).

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään perehdytysprosessin mukaisesti asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään työstä poissaolleita. Hyvän perehdytyksen avulla Menten uusia tai pitkään työstä poissaolleita työntekijöitä autetaan perehtymään tehtäväänsä, lääkehoitoon, työyksikköön ja Mente Palveluihin, sen toimintakulttuuriin, turvallisiin työtapoihin ja eettisiin periaatteisiin.

Lyhytaikaisten sijaisten perehdytys tapahtuu toimintayksikössä heitä varten erikseen suunnitellun mallin mukaisesti. Näihin tilanteisiin yksikössä on käytössä esimerkiksi vuoro- ja yhteisökohtainen pikaperehdytysohje, joka päivitetään vuosittain ja aina tarvittaessa. Toimintayksikön esihenkilö on vastuussa yksikköön perehdyttämisestä. Yksilöllinen perehdytysohjelma liittyy henkilön tehtäviin Mentellä, yleiseen työkokemukseen ja koulutukseen.

Lisäksi kullekin uudelle työntekijälle määritellään lähiperehdyttäjä. Erityistyöntekijät perehdyttävät tarvittaessa omaan alueeseensa asiakokonaisuudet. Perehdytyksessä käytetään Menten perehdytyksen prosessikuvausta, joka sijaitsee IMS-toiminnanohjausjärjestelmässä.

Perehdytysprosessin päävaiheet ajallisessa järjestyksessä ovat seuraavat:

- + Esihenkilö perehdyttää henkilöstö- ja työsuhdeasiat uudelle työntekijälle
- + Vuorossa oleva työntekijä perehdyttää yksikkökohtaiset käytännöt
- + Sairaanhoidtaja perehdyttää työntekijän lääkehoitoon ja ottaa vastaan lääkehoidon osaamisen varmistamiseen liittyvät näytöt
- + Turvallisuusvastaavat perehdyttävät turvallisuusasioihin ja pitävät turvakävelyn
- + Yhteisössä toimiva työryhmä perehdyttää yhteisön toimintaan ja asiakasasioihin
- + Esihenkilö perehdyttää työntekijälle Menten kuntoutusohjelman sekä työhyvinvointi- ja työsuojeluasiat
- + Esihenkilö/johtoryhmä perehdyttää Menten toimintaa ohjaaviin tekijöihin
- + Esihenkilö ja perehtyjä hyväksyvät allekirjoituksellaan perehdytyslomakkeen.

Mente Palveluiden henkilöstö- ja koulutussuunnitelma laaditaan vuosittain. Strategian mukaiset ammattiryhmäkohtaiset koulutustarpeet ovat osa suunnitelmaa. Lisäksi toimintasuunnitelmakausille määritellään toiminnan kehittämisalueet ja osaamistarpeet, jotka huomioidaan koulutussuunnitelmassa. Aiheet suunnitelmaan nousevat myös esimerkiksi Viherlaakson toimintasuunnitelmasta ja henkilöstön kehityskeskustelusta.

Vuosina 2023–2025 Menten ja SDO tekivät tiivistä yhteistyötä ja Menten henkilöstölle on järjestetty mielenterveys- ja päihdetyön menetelmiin liittyvää täydennyskoulutusta. Viherlaakson työryhmästä on ollut 4 henkilöä mukana tässä täydennyskoulutuksessa. Viherlaakson toimintakulttuuri tukee opiskelua ja henkilökunnan kehittymistarpeisiin pyritään vastaamaan aktiivisesti.

Toimitilat

Viherlaakson palvelukeskuksessa jokaisella asiakkaalla on STM:n suositusten mukaiset asunnot, joiden koko vaihtelee 25–33,5 m² välillä. Asunnoissa on kylpyhuone, vesipiste ja jääkaappi. Asiakkaat kalustavat asunnot itse. Lisäksi palvelukeskuksissa on yhteisiä asiakkaiden käytössä olevia tiloja, jotka on jyvitetty asunnon kokonaispinta-alaan (asiakkaan osuus yhteisistä tiloista 12,69 m²). Asunnosta tehdään aina erillinen vuokrasopimus. Asiakkaan henkilökohtaisia tiloja ei käytetä muuhun tarkoitukseen asiakkaan poissa ollessa.

Yksikössä on valmistuskeittiö-/ruokailutilat, yhteiset oleskelutilat ja erilaisia toimitiloja (esim. kuntoilutila, ryhmätila ryhmätoimintaa varten sekä saunatilat). Saunojen käyttö asiakkaiden toiveiden mukaan. Yhteisöjen tilat on sisustettu yhdessä yhteisön jäsenten kanssa, joten käytössä olevat tilat on järjestetty mahdollisimman viihtyisiksi ja

kodinomaisiksi. Yksikön tilasuunnittelussa on haluttu korostaa pienryhmäkotimaisuutta ja yhteisöjen tilat kerroksissa edustavat tätä linjaa.

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

Viherlaakson palvelukeskuksen vuokranantajana Mentelle toimii Lahden Talot. Viherlaakson kiinteistöön on tehty vuosittain kiinteistökierrös yhdessä kiinteistönomistajan ja Mente Palveluiden edustajien kanssa. Kiinteistökierröksessä tarkastellaan tilojen turvallisuutta ja terveellisyttä sekä asianmukaisuutta toimintaan nähden. Kiinteistökatselmuksen myötä yksiköön on tehty ja suunniteltu tehtäväksi korjaustoimenpiteitä. Lahden Talot ovat osaltaan tukeneet Viherlaakson visiota uudenaikaisesta, viihtyisästä ja aktivoivasta rakennuksesta ja palvelukeskuksesta. Vuonna 2025 kiinteistössä on tehty asuntilojen ja yhteisöjen tilojen valaisinten uudistamistyöt sekä ikkunaremontti.

Teknologiset ratkaisut

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

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

Jokaisella työntekijällä on työvuorossa henkilöturvapainike (Avarn Security Services Oy hälytyskeskuksen päivystys 24 h). Yksikön asiakkaille ei ole henkilökohtaisia turva- ja kutsulaitteita.

Yksikön automaattisen paloilmoitinkeskuksen osalta on laadittu kunnossapito-ohjelma ja huoltosopimus toimivuuden kattamiseksi. Hälytysjärjestelmä ja turvalaitteet testataan säännöllisesti kerran kuukaudessa kiinteistön omistajan toimesta.

Viherlaakson palvelukeskuksessa turvapainikejärjestelmän toimivuudesta, testauksesta ja huolloista vastaavat turvallisuuskoordinaattorit Satu Salonen ja Janne Alanko p. 03 875 420.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Asiakkaille on käytössään omat, henkilökohtaiset terveydenhuollon tarvikkeet (esim. injektioneulat ja verensokerimittarit). Palvelukeskuksella on käytössä verenpainemittarit sekä henkilövaaka, joiden kalibrointi/uusiminen toteutetaan valmistajan ohjeen mukaisesti. Sairaanhoidajat vastaavat yksikössä käytössä olevista terveydenhuollon laitteista.

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

Viherlaakson palvelukeskuksessa terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa yksikön sairaanhoitajat Saara Hentelä, Tiia Laakso ja Minna Levonen.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

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

Mente Palveluiden asiakastiedot on säädetty salassa pidettäväksi, eikä niitä luovuteta sivulisille. 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 tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen allekirjoittaminen. Tietosujoaohje löytyy IMS-järjestelmän käsikirjoista ja se on näkyvillä Viherlaakson palvelukeskuksen ilmoitustauluilla.

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. Asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjät seuraavat lokitietoja kuukausittain. Asiakastietojärjestelmässä henkilökunta käyttää ainoastaan sen yksikön asiakastietoja, jossa työskentelee. Määräaikaisten työntekijöiden ja tuntityöntekijöiden asiakaskirjausjärjestelmän tunnukset ovat voimassa vain työsuhteen voimassa oloaikana. Mente Palveluilla yksiköiden sairaanhoitajilla, varahenkilöstöllä ja yövuorolaisilla on käytössään kaikkien yksiköiden asiakastiedot, jotta he voivat tarvittaessa auttaa ja ohjata asiakkaita ja tehdä asiakaskirjauksia asiakkaan asioita käsitellessään. Asiakastietojen arkistointi tehdään rekisterinpitäjän eli tilaajan antaman asiakastietojen arkistointiohjeen mukaisesti. Viherlaaksossa yksikönjohtaja huolehtii arkistoinnista kaksi kertaa vuodessa vuosikellon mukaisesti.

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






Mente Palveluiden tietosuojavastaavan yhteystiedot:

Satu Ukkola, palvelujohtaja

p. 040 534 71 25, satu.ukkola@mente.fi

Viherlaakson palvelukeskuksen johtaja Sanna Ojanen vastaa tieto- ja tietojärjestelmien tarkoituksenmukaisesta käytämisestä ja seurannasta. Yksikössä tehdään tietosuojakävelyitä kuukausittain sekä turvallisuuskävelyn yhteydessä ja tietosuoja-asioihin kiinnitetään huomiota riskien arvioinnissa.

Asiakastietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyviä dokumentteja Mentellä ovat:

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

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla ja Menten yksiköissä henkilökunta käyttää asiakaskirjaamiseen SofiaCRM-järjestelmää. 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, käyntikohtaiset ja ryhmäkohtaiset ohjeet. Asiakaskirjaamiseen liittyvät ohjeet löytyvät IMS-järjestelmästä. Henkilökuntaa on opastettu ja koulutettu kirjaamiseen Kirjaamisvalmennuksen avulla. Kirjaamisvalmennuksen teemoja ovat olleet kirjaaminen osana asiakastyötä ja yhdenmukainen kirjaaminen. Lähes kaikki henkilökunnasta ovat suorittaneet Menten kirjaamisvalmennuksen kaikki osat.

Menten henkilöstölle järjestetään täydennyskoulutusta, joissa käsitellään tietosuojaan liittyvää lainsäädäntöä sekä yksiköille laadittuja asiakastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä. Tietosuojaohjeet ja asiakastiedon kirjaamiskäytännöt ovat osa Menten pehdytysohjelmaa.

Yksikölle on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Viherlaakson palvelukeskuksessa toimintaa arvioidaan ja kehitetään jatkuvasti. Mente Palveluiden strategiset tavoitteet ohjaavat yksikön toiminnan kokonaisuutta. Lisäksi toiminnan suunnittelussa on huomioitu asiakaskyselyistä ja henkilöstökyselyistä nousevat teemat. Myös riskien arviointi on tärkeä työkalu turvallisen yksikön kehittämisessä. Toimintaa suunnitellaan yhdessä työryhmän ja asiakkaiden kanssa pitkäjänteisesti, mutta yksikössä

halutaan pitää yllä myös sellaista kulttuuria, jossa uusia ideoita voidaan kokeilla ja arkea kehittää ketterästi. Toiminnan säännöllinen arviointi on tärkeä työväline arjen sujuvuuden kehittämisessä.

Vuonna 2025 Viherlaakson toiminnan painopisteet ovat:

Toimintakulttuuri	• VIHERLAAKSOSSA ON TOIPUMISTA EDISTÄVÄ TOIMINTAKULTTUURI
Tilaajanäkökulma	• HENKILÖSTÖN OSALLISUUS JA TIETOISUUS PALVELUKUVAUKSESTA JA LAADUSTA KASVAA
Työntekijänäkökulma	• TYÖRYHMÄSSÄ ON VAHVA MIELENTERVEYSTYÖN OSAAMINEN • JOKAISEN TYÖHYVINVOINTIIN JA TYÖKYKYYN PANOSTETAAN
Asiakasnäkökulma	• ASIAKKAILLE LUODaan YKSILÖLLISIÄ, KETTERIÄ KUNTOUTUSPOLKUJA

Toipumisorientoituneen työotteen tunnistaminen yksikössämme jatkuu. Uudenlaisten menetelmien kokeileminen ja ketterien kuntoutuspolkujen mahdollistaminen korostuu. Tavoitteena on, että Viherlaaksossa mahdollistetaan ketteriä kuntoutuspolkuja asiakkaille talon sisällä, ollaan osa asumisvalmennusprosessia ja tehdään yhteistyötä sidosryhmien kanssa.

Kirjaamisen laatuun ja sisältöön panostetaan ja kirjaaminen ohjaa asiakastyötä. Lisäksi panostamme laadukkaaseen palveluun, sillä henkilökunnan tulee tuntea työtä ohjaavat prosessit ja ohjeet hyvin.

Tavoitteenamme on, että Viherlaakso on nykyaikainen yhteisöllisen asumisen yksikkö ja tarjoaa toiminnalle monipuoliset puitteet. Työryhmässä on vahva mielenterveystyön osaaminen ja Viherlaaksossa on innovatiivinen tiimi. Henkilöstö pääsee vaikuttamaan oman työn kehittämiseen. Keskustelukulttuurin ja palautekulttuurin kehittäminen työryhmässä nähdään tärkeänä. Asiakastyön kehittämisen ohessa yksikössä panostetaan myös henkilöstön hyvinvointiin ja hyvin toimivaan työryhmään. Henkilöstöä tuetaan erilaisilla koulutuksilla. Lisäksi monipuolisten kehittämispäivien kautta lisäämme tiimiin työniloa ja vetovoimaa.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

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

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

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yksikön toiminnasta vastaava johtaja.

Lahdessa 19.12.2025

Sanna Ojanen

Sanna Ojanen

Viherlaakson palvelukeskuksen johtaja

Mente Palvelut

MITEN SAAN YHTEYTTÄ PALVELUKESKUKSEEN?

MITEN VOIN KERTOA LÄHEISEENI LIITTYVÄSTÄ HUOLESTA?

**MITEN VOIN TEHDÄ MUISTUKSEN LÄHEISENI PALVELUUN LIITTYVÄSTÄ EPÄKOH-
DASTA?**

Asiakkaidemme omaiset ja läheiset ovat tervetulleita vierailemaan palvelukeskuksessa. Läheiset ovat tervetulleita myös esimerkiksi verkostotapaamisiin. Kunnioitamme asiakkaidemme toiveita ja kerromme asiakkaan asioista vain hänen luvallaan ja tapaamisiin voi osallistua aina kun se asiakkaallemme sopii. Yhteistyö läheisten kanssa on osa toimintaamme ja tuemme asiakkaidemme ja heidän läheistensä välistä kanssakäymistä.

Läheiset voivat olla yhteydessä palvelukeskuksen henkilökuntaan puhelimitse p. 03 - 875 420. Kun soitat palvelukeskukseen kerrothan, kenen asiakkaan läheinen olet. Yhdistämme puhelun sen yhteisön henkilökunnalle, jossa asiakas asuu. Yhteisöjä ovat Ykköstätöset (kerrokset 2 ja 3), Pääskyselä (kerrokset 4 ja 5) sekä Seiskaklubi (kerrokset 6 ja 7). Palvelukeskuksen johtajan Sanna Ojaseen tavoitat numerosta 040 167 87 12.

Mikäli haluat osallistua läheisesi arkeen tai verkostotapaamisiin, juttele ensin läheisesi kanssa. Voit myös kertoa toiveistasi ja ajatuksistasi henkilökunnallemme soittamalla tai kun vieraillet talossamme.

Mikäli sinulla on huolta palvelukeskuksessa asuvasta läheisestääsi tai koet, että yhteistyö ei jostain syystä suju, otathan sen puheeksi henkilökuntamme kanssa. Yleensä asiat järjestyvät ja helpottuvat kun keskustemme niistä yhdessä ja ymmärrämme toistemme näkökannan. Yhdessä voimme sopia, miten asioita hoidetaan kaikkein kannalta sujuvasti.

Mikäli haluat tehdä muistutuksen läheisesi palveluun liittyvästä epäkohdasta ja koet, että asiat eivät ole edenneet hyvin keskustelun jälkeen, on erilaisia vaihtoehtoja, joiden kautta voit edetä asian suhteen. Nämä vaihtoehdot on kuvattu tämän paperin kääntöpuolelle.

Kiitos sujuvasta ja hyvästä yhteistyöstä. Tervetuloa Viherlaaksoon!

Sanna Ojanen

Viherlaakson palvelukeskuksen johtaja

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kokee tullessa kohdelluksi epäasiallisesti:

- a) Kun asiakkaan tai hänen läheisensä kokemus epäasiallisesta kohtelusta nousee esille, asiakas, hänen edustajansa tai työntekijä ilmoittaa asiasta henkilöstölle tai esihenkilölle. Asiasta keskustellaan yksikössä.

Mikäli epäkohta ei ole poistunut, asiakkaalla ja /tai omaisella on oikeus tehdä ilmoitus ja kirjallinen selvityspyyntö asiasta yksikön johtajalle. Valmiita muistutuslomakkeita löytyy Viherlaakson palvelukeskuksen 1. kerroksen kuntosalin viereisestä neuvottelutilasta, joihin asiakkailla on vapaa pääsy. Lomake on tulostettavissa myös osoitteesta: https://paijat-sote.fi/wp-content/uploads/2022/05/paijat-sote_sosiaalipalveluja-koskeva-muistutus.pdf

Yksikönjohtaja laatii kirjallisen vastineen ja vie asian tiedoksi myös tilaajalle eli johtava sosiaalityöntekijälle ja Menten johdolle

- b) Mikäli epäkohta ei poistu, asiakas voi tehdä kantelun Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Päijät-Hämeen hyvinvointialueen alueella muistutus palautetaan osoitteella:

Muistutuksen vastaanottaja Päijät-Sote:

Tulosityksikköpäällikkö, Psykososiaalisen kuntoutuksen palvelut

Laura Silvennoinen, laura.silvennoinen@paijatha.fi, +358 50 539 1622, Linjakatu 5, 15100 Lahti

- c) Mikäli epäkohta ei poistu, asiakas voi tehdä kantelun aluehallintovirastoon tai Valviraan:

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.

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

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Sosiaali- ja potilasasiavastaava, Päijät-Hämeen hyvinvointialue

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

sähköposti: sosiaaliasiavastaava@paijatha.fi ja potilasasiavastaava@paijatha.fi

Tapaamiset sovittavissa ajanvarauksella. Postiosoite: Linjakatu 5, 15100 Lahti

- e) **Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot siitä kautta saaduista palveluista:** Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu osoitteessa www.kuluttajaneuvonta.fi. Puhe-
limitse kuluttajaneuvojan tavoittaa puh. 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15)