TORIKADUN PALVELUKESKUKSEN
OMAVALVONTASUUNNITELMA 2025



SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT 3
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN 5
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET 6
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO 8
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET 12
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA 20
7 ASIAKASTURVALLISUUS 31
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN 38
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA 40
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA 40

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Yksityinen palveluntuottaja

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

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi	Torikadun palvelukeskus
Katuosoite	Torikatu 28
Postinumero	18100
Postitoimipaikka	Heinola
Sijaintikunta	Heinolan kaupunki, www.heinola.fi

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:

- Asumispalvelut / Yhteisöllinen asuminen, 20 asiakaspaikkaa, mielenterveys- ja päihdekuntoutujat.
- Asumispalvelut / Tukiasuminen, 4 asiakaspaikkaa, mielenterveys- ja päihdekuntoutujat
- Muut sosiaalihuollon palvelut / Kotiin viedyt palvelut /kuntoutusohjaus, 15 asiakaspaikkaa, mielenterveys- ja päihdekuntoutujat
- Päivätoiminta / Päiväpalvelut, 10 asiakaspaikkaa, mielenterveys- ja päihdekuntoutujat

Palvelukeskuksen johtaja	Vesa Lappalainen
Puhelin	040 182 9192
Sähköposti	vesa.lappalainen@mente.fi

Toimintalupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: 1.2.2002

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat:

- Jyränkölä Setlementti (kiinteistöisännöinti ja kiinteistönhuolto)
- ViaCasa Oy (kiinteistönhuolto ja siivouspalvelu)
- Avarn Security Oy (turvallisuus)
- Berendsen Textil Service Oy (vaihtomatot)
- Salpakierto Oy (jätekuljetus)

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. Kiinteistönhoitoon, siivouspalveluun ja turvallisuuteen liittyviä asioita seurataan ja arvioidaan säännöllisesti mm. riskien arviointityökalun avulla ja yhteisissä neuvotteluissa Menten ja ostopalvelun tuottajan kanssa.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa? Ei ole.

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvonnan suunnitteluun ovat osallistuneet:

Satu Ukkola, palvelujohtaja

Vesa Lappalainen, palvelukeskuksen johtaja

Omavalvontasuunnitelma on laadittu Mente Palveluiden johdon sekä henkilökunnan yhteistyönä ja se toimii osana perehdytysohjelmaa. Torikadun työntekijät osallistuvat toiminnan kehittämiseen ja ylläpitämiseen omien vastuualueidensa kautta. Asiakaspalaute, omaiskyselyiden tulokset sekä henkilöstökyselyt toimivat myös omavalvonnan tukena.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Satu Ukkola, palvelujohtaja

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

Vesa Lappalainen, palvelukeskuksen johtaja

p. 040 182 91 92, vesa.lappalainen@mente.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

Omavalvontasuunnitelma on päivitetty 23.10.2025 (palvelukeskuksen johtaja Vesa Lappalainen)

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikön yhteisissä tiloissa ja Menten 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 mielenterveys- 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 sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä mielenterveys- ja päihdehuoltolaki.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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 Torikadulle ominainen toimintakulttuuri.

Arvot liittyvät läheisesti myös työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat työskentelyä. Mente on laatinut ammattieettiset periaatteet vuonna 2022. Torikadun työryhmä on osallistunut työpajoihin, joissa Menten ammattieettisiä periaatteita on työstetty. Keskustelua arvoista ja toimintaperiaatteista käydään työryhmän kanssa säännöllisesti. Arvot ja yhdessä sovitut toimintaperiaatteet muodostavat Torikadun toimintakulttuurin, mikä näkyy esimerkiksi asiakastyössä ja omaisten kohtaamisessa.

Mente Palveluiden palvelulupaukset ovat:

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

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

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

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

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



Kuva: Toivon avaimet -mali, työskentelyn periaatteet ja arvot

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Riskienhallintaan 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.

Torikadun 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 henkilöstöön liittyvää riskienarviointia sekä työturvallisuuskäytänteitä. Menten yksikkökohtaiset riskiarvioinnit toteutetaan vuosittain IMS-toiminnanohjausjärjestelmän sähköisellä riskien arvioinnintyökalulla THL:n Näkökulmia sosiaalihuollon palvelujen turvallisuuteen -oppaan (2017) mukaisesti.

Riskien arviointi tehdään Torikadun palvelukeskuksessa vuosittain ja sen teemat ovat toimintariskit, asiakasriskit, henkilöriskit, psykososiaaliset riskit, toimitilariskit sekä yksikköön kohdistuvat ulkoiset riskit ja ulkopuolisiin kohdistuvat riskit. Torikadun palvelukeskuksessa riskien arviointia tehdään aina syksyisin yhdessä turvallisuusvastaavien ja muun henkilökunnan kanssa. Viimeisin riskienarviointi on tehty helmikuussa 2025.

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 11/2024. Kaikki uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään yksikön turvallisuusohjeisiin ja -laitteisiin yksikön perehdytyssuunnitelman mukaisesti. Torikadun turvallisuuteen liittyvät asiat on koottu kattavasti yksikön turvallisuussuunnitelmaan ja toimistossa säilytettävään turvallisuuskansioon.

Torikadulla on nimetty turvallisuuskoordinaattoriksi ohjaaja Salla Khchina (varalla Kirsi Alanko-Pohjola), jonka vastuualueeseen kuuluu turvallisuussuunnitelman mukaisista testauksista huolehtiminen/niiden koordinoiminen ja havaituista puutteista, epäkohdista ja riskitekijöistä informoiminen esihenkilölleen. Sprinkleri- ja paloilmaisinlaitteiden toimivuuden testauksesta, huollosta ja korjauksista vastaa kiinteistön omistaja. Torikadun palvelukeskuksessa kiinteistöhuolto huolehtii käytännön testaukset, huollot ja korjaukset paloturvallisuuteen liittyen erillisen sopimuksen mukaisesti.

Torikadun 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 Torikadulla turvallisuuskoordinaattori Salla Khchina ja ohjaaja Kirsi Alanko-Pohjola. Turvallisuuskävely toteutetaan kaikille uusille työntekijöille, myös sijaisille ja opiskelijoille. Turvallisuuskävely toteutetaan jokaiselle työntekijälle vähintään kerran vuodessa. Lisäksi uusille asiakkaille järjestetään oma turvallisuuskävely palvelun alkaessa sekä kaikille asiakkaille 1 x vuodessa. Turvallisuuskävely ohjaa yksikkökohtaisten riskien kartoittamiseen ja riskikohtaisten toimintasuunnitelmien tekemiseen. Torikadun palvelukeskuksessa ei toteuteta asukkaille rakennuksesta poistumisharjoituksia, koska kohde on varustettu automaattisella sammutuskalustolla.

Luettelo Menten riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

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

Riskien tunnistaminen

Käytössämme on sähköinen Tapahtumailmoituslomake, joka täytetään tapaturman tai läheltä piti -tilanteen sattuessa. Ilmoituslomakkeen avulla voi tehdä myös turvallisuushuomion tai turvallisuusaloitteen. Palveluasumisen tilaajaa informoidaan viipymättä (24 tunnin sisällä) asiakkaan katoamisesta, kuolemasta tai sairaalahoitoon johtaneesta tapaturmasta.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään havaitsee epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhkan, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 48–49 §). 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 riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä 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 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.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Tapahtumailmoitus ja läheltä piti -lomake toimitetaan yksikön esihenkilölle ja se käsitellään henkilöstön kanssa välittömästi seuraavassa henkilöstöpalaverissa. Ilmoituslomakkeen avulla voi tehdä myös turvallisuushuomion tai turvallisuusaloitteen. 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. Kriisiavun järjestämismalli on nähtävillä Torikadun toimiston seinällä, turvallisuuskansiossa sekä IMS-järjestelmässä.

Korjaavat toimenpiteet

Tarvittavat epäkohdat korjataan tilanteen vaatimalla tavalla ja tarvittaessa yhteistyössä paikallisen palo- ja pelastustoimen, työsuojeluviranomaisen, työsuojelutoimikunnan, työterveyshuollon tai muiden vastaavien toimijoiden kanssa. Tärkeää on selvittää epäkohtien juurisyyt ja suunnitella tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Tarvittaessa laaditaan henkilökunnalle ja asiakkaille toimintaohjeet epäkohtien poistamiseksi. Työsuojelupäällikkö, työsuojeluvaltuutettu ja työterveyshuolto tekevät säännöllisesti työpaikkakäynnit ja kartoittavat mahdolliset työpaikan turvallisuusriskit ja epäkohdat. Työpaikkakäynnit toteutetaan yksiköissä viiden (5) vuoden välein. Viimeisin työpaikkakäynti Torikadulla on tehty kesäkuussa 2025.

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 Standart) on yksi väline toiminnan arvioinnissa, joka on johtamista ja prosessien jatkuvaa kehittämistä tukeva laadunjohtamisen työkalu.

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 henkilöstöpalavereissa 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/hadle/10024/163858/STM_2022_2.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

5

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Mente Palveluissa kuntoutusta toteutetaan ja arvioidaan Menten kuntoutusohjelman mukaisesti.

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

Mente palveluissa toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikutusten mittaaminen perustuu kokonaisvaltaiseen arviointiin, jossa käytetään erilaisia luotettavia arviointimenetelmiä ja mittareita. Kokonaisvaltainen kuva asiakkaan toimintakyvystä ja kuntoutuksen vaikutuksista saadaan arviointituloksien tulkinnalla sekä yhdistämällä tähän asiakkaan verkostosta ja hänen läheisiltään saatu tieto hänen toimintakyvystään ja siihen vaikuttavista tekijöistä.

Menten asumispalveluyksiköissä on käytössä RAI-CMH psykiatrisen avohoidon toimintakykymittari. RAI-arviointi tehdään jokaisen asiakkaan kanssa puolivuosittain. Arviointivälineitä käytetään tarpeen mukaisesti, ja RAI-arviointi on aina ensisijainen valinta.

Käytetyillä mittareilla saadaan tietoa asiakkaiden:

- psyykkisestä, fyysisestä ja sosiaalisesta toimintakyvystä
- arjen- ja elämänhallinnan taidoista
- sairauden kanssa selviytymisestä
- hyvän ja oman näköisen arjen sekä elämän rakentamisesta sekä työhön ja opiskeluun siirtymisestä.

Toteuttamissuunnitelma

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

Toteuttamissuunnitelman toteutumista seurataan, arvioidaan ja päivitetään säännöllisesti yhdessä asiakkaan ja vastuuohjaajan kanssa sekä vähintään puolen vuoden välein yhdessä asiakkaan, henkilökunnan, omaisten ja läheisten, tilaajan tai muun kuntoutujan verkoston kanssa. Toteuttamissuunnitelman tavoitteiden seurantaa kirjataan asiakastietojärjestelmään (SofiaCRM) päivittäin ja väliarviointia toteutetaan asiakkaan kanssa säännöllisesti. Asiakkaan tavoitteita arvioidaan jatkuvasti arkiympäristössä. Asiakkaalle ja tilaajalle

toimitetaan toteuttamissuunnitelma ja RAI-CMH henkilöprofiili ja sosiaalityöntekijän RAI-CMH tuloste kaksi kertaa vuodessa.

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

Asiakkaan kohtelu

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

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan ja asiakkaan osallisuutta vahvistetaan kuntoutusprosessin kaikissa vaiheissa. Asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa muun muassa lääkkeenottoaikoihinsa yksikön päiväohjelman puitteissa sekä suunnitella oma päivä- ja viikko-ohjelmansa.

Torikadulla 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

Torikadun 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.

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

Palvelukeskuksen johtaja on mukana tilanteissa, joissa asiakaan kanssa tehdään sopimuksia ja tilanteissa kun näitä sopimuksia arvioidaan yhdessä. Päihteiden käyttöön liittyvissä puheeksiotto -keskusteluissa ja sopimuksissa noudatetaan Menten päihdetyön ohjetta.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Torikadun 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 ryhmätoiminnan 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 asukkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Tällaisia asioita ovat esimerkiksi salassapidon ja/tai tietosuojan vaarantuminen, asukkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen, epäasiallinen vuorovaikutus tai epäammatillinen kohtaaminen tai tiedonsaanti liittyen asiakkaan omaan tilanteeseen ja palveluihin. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta ilman aiheetonta viivytystä esihenkilölleen asiakkaan epäasiallisen kohtelun ilmoituslomakkeella. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus tehdään IMS-järjestelmässä olevalla Asiakkaan epäasiallisen kohtelun -ilmoituslomakkeella. Työntekijän ilmoitusvelvollisuus on kuvattu tarkemmin tämän omavalvontasuunnitelman kohdassa 4. Yksikön esihenkilö käsittelee muistutukset ja ilmoitukset viipymättä, viimeistään kahden (2) viikon kuluessa asian tiedoksi saamisesta.

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 (kuvio 1).



Kuvio 1.

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.

Torikadun asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Valmiita muistutuslomakkeita löytyy Torikadun palvelukeskuksen 2. kerroksen tv-tilasta, 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 hyvinvointialueen muistutus palautetaan osoitteella: Päijät-Soten kirjaamo, Keskussairaalankatu 7, 15850 Lahti. Muistutus ohjautuu psykososiaalisen kuntoutuksen palveluiden tulosyksikköön, tulosyksikköpäällikölle.

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

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

Myös Päijät-Soten nettisivuilla (https://paijatha.fi/asiointiopas/sosiaali-ja-potilasasiavastaava/) on kuvattu sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja sieltä löytyy menettelyohjeita muistutuksen ja kantelun tekemisestä. Päijät-Sote valvoo alueella toimivia yksityisiä sosiaalialan palveluntuottajia ja opastaa tarvittaessa myös Menten asiakkaita aiheen parissa.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Torikadun palvelukeskuksen toiminta pohjautuu toipumisorientaation lähestymistapaan. Asiakkaiden osallisuus omaan elämäänsä ja yhteisön arkeen ovat toiminnan lähtökohtana. Torikadulla 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.



Kuva: Työskentelyn periaatteet

Asiakkaille ja heidän omaisilleen suunnattuja yhteisiä tapahtumia järjestetään Torikadun palvelukeskuksessa vähintään kaksi kertaa vuodessa. Vuonna 2025 yksikössä järjestettiin Ystävänpäivä juhlat omaisille helmikuussa, ja toinen, pikkujouluteemainen ”Puurojuhla” järjestetään marraskuussa. 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.

Omaisten antamaa palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Omaisten kanssa pyritään avoimeen vuorovaikutukseen ja sujuvaa yhteistyöhön kaikessa toiminnassa. Omaisyhteistyöhön panostaminen on osa yksikön toimintasuunnitelmaa myös kuluvalla 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 Torikadun palvelukeskuksesta ja sen toiminnasta.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Torikadun palvelukeskuksen asiakkailta kerätään palautetta vähintään kerran vuodessa. Aiemmin asiakaskysely pohjautui MPNet-verkoston laatimaan asumisen laatusuositusten arviointilomakkeeseen. Laatusuosituksiin sisältyy teemoja muun muassa yhteisöllisyyden, asiakkaan osallisuuden ja oikeuksien, hyvä arjen ja osaavan henkilökunnan näkökulmista.

Tavoitteena on, että kaikki Torikadun asiakkaat vastaavat vuosittain toteutettavaan asiakaskyselyyn. Yksikön esihenkilö laatii asiakaspalautteista yhteenvedon. Yhteenveto käsitellään yhteisesti asiakkaiden ja henkilöstön kanssa. Yhteenvedon perusteella yksikköön valitaan kehittämiskohteet, sovitaan niiden toteutumisen aikatauluista, toteuttamistavoista, työnjaosta ja vastuuhenkilöistä sekä arvioinnin aikataulusta. Yksiköiden tuloksia katselmoidaan myös koko palveluasumisen tasolla ja tuloksia hyödynnetään palveluasumisen kokonaistoiminnan kehittämisessä ja toiminnan suunnittelussa.

Yllä kuvattu asiakaslaatukysely toteutettiin Torikadulla syksyllä 2022 ja sen tuloksia on tarkasteltu ja analysoitu yhdessä asiakkaiden ja työryhmän kanssa. Tästä kyselystä nousi muutamia teemoja esille, joihin vuoden 2023 aikana on yksikössä paneuduttu. Teemoja ovat olleet mm. digitaalisten välineiden käytön lisääminen (toimenpiteenä Digivertaisryhmä keväällä 2023).

Palautetta kerätään myös yhteisökokousten ja koko talon asiakkaiden kokousten yhteydessä suullisesti sekä kirjallisesti esimerkiksi palautelaatikon avulla. Edellä mainituissa kokouksissa myös käsitellään asiakkaiden toiveet ja asiakaspalautteet, mahdollistetaan palautteista syntyvä keskustelu ja tehdään aloitteiden pohjalta yhteisiä päätöksiä. Palautteita hyödynnetään myös seuraavan vuoden vuosisuunnitelman tekemisessä.

Jokaisessa yhteisökokouksessa kannustetaan yhteisön jäseniä tekemään aloitteita ja asiakkaita kannustetaan päätöksentekoon. Tällaisia asioita ovat esimerkiksi yhteisön kesken laaditut säännöt, tulevat retket sekä yhteisön hankinnat. Yhteisökokouksissa tehdyt päätökset kirjataan ja pannaan toimeen asiakkaiden kanssa.

Ryhmiin osallistuneilta asiakkailta kerätään palaute toimintakauden päättyessä. Palautteen yhteydessä asiakkailta pyydetään ehdotuksia ryhmien ja muun toiminnan kehittämiseen.

Asiakkaan oikeusturva

Asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta kohdellaan hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä.

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen 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 edustajalle sekä Mente palveluiden palvelujohtajalle ja toiminnanjohtajalle. Palvelukeskuksen johtaja on käynnistää ilman aiheetonta viivytystä tarvittavat toimenpiteet

epäkohdan poistamiseksi ja kirjaa asiasta käydyt keskustelut erilliseen muistioon, joka toimitetaan palvelujohtajalle.

***Muistutuksen vastaanottaja Torikadun palvelukeskuksessa*:**

Torikadun palvelukeskuksen johtaja Vesa Lappalainen

vesa.lappalainen@mente.fi, p. 040 182 9192

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa asiakkaista asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa muistutuksen teossa, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi, seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä sekä antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Sosiaali- ja potilasasiavastaava, Päijät-Hämeen hyvinvointialue

puhelin: 03 819 2504
puhelinpalveluajat maanantai, tiistai ja torstai klo 9.00-12.00 ja
keskiviikko klo 9.00-15.00

sähköposti: asiavastaavat@paijatha.fi

internet-sivut: https://paijatha.fi/asiointiopas/sosiaali-ja-potilasasiavastaava/

Voit ottaa yhteyttä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan myös Päijät-Sote-sovelluksen chat-palvelussa.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien chat-palvelu on avoinna maanantaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 13.00-15.00.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista:

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu osoitteessa www.kuluttajaneuvonta.fi.

Puhelimitse kuluttajaneuvojan tavoittaa puh. 029 505 3050

maanantai, tiistai, keskiviikko, perjantai klo 9.00-12.00

torstai 12.00-15.00

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

a) Yksilöllinen tuki ja ohjaus

Asiakasta tuetaan ja ohjataan yksilöllisesti toteuttamissuunnitelmassa sovittujen tavoitteiden ja keinojen mukaisesti. Yksilöllisellä tuella ja ohjauksella voidaan edistää ja ylläpitää asiakkaan psyykkistä, fyysistä ja sosiaalista hyvinvointia, vahvistaa asiakkaan arjen- ja elämänhallinnan taitoja, tukea asiakasta sairauden oireiden hallinnassa ja toipumisessa, tukea asiakasta omien vahvuuksien ja voimavarojen löytämisessä sekä itselleen hyvän ja oman näköisen elämän rakentamisessa.



Kuva: Asiakas on löytänyt mielenkiinnon kohteen



Kuva: Asiakasta tuetaan mm. kauneudenhoidossa

Yksilöllistä tukea ja ohjausta asiakkaille antavat sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset sekä tarvittaessa kokemus- tai vertaisohjaajat. Jokaiselle asiakkaalle on nimetty vastuuohjaaja. Vastuuohjaajan tehtävä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakas saa palvelutarpeen mukaista tukea ja kuntoutusta.

Torikadulla 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, puheeksi otto ja varhainen puuttuminen)
- sosiaalisiin suhteisiin (suhteet omaisiin ja läheisiin, ryhmätoiminta, harrastukset, vapaa-ajan toiminta) sekä
- opiskeluun, työhön tai muuhun itselle merkitykselliseen ajan käyttämiseen.

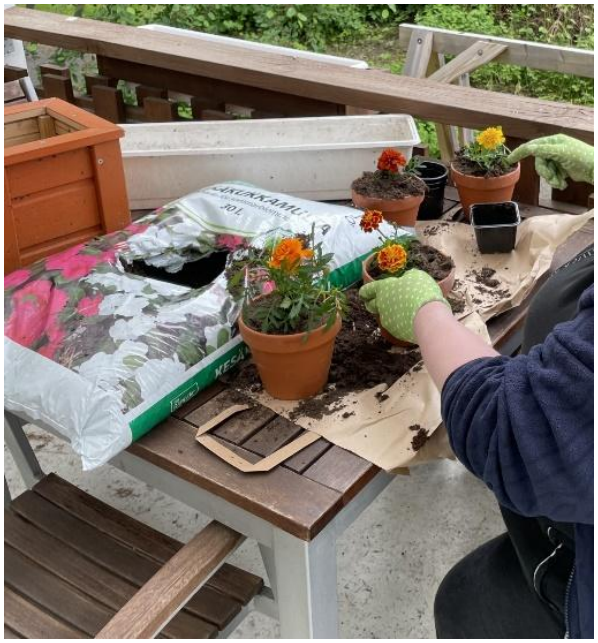
b) Ryhmämuotoinen tuki ja toiminta

Torikadulla 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, sairauden oireiden hallintaa ja toipumista, omien vahvuuksien ja voimavarojen löytämistä sekä työhön tai opiskeluun suuntautumista. Kuntoutumisen edistyessä tuetaan asteittaista opiskeluihin, työelämään tai vapaaehtoistyöhön siirtymistä.

Ryhmätoiminnan sisällöt jakaantuvat esimerkiksi erilaisiin:

- teemaryhmiin (ravitsemus, liikunta, ympäristö ja yhteiskunta),
- toiminnallisiin ryhmiin (rentoutus, kädentaidot, leivonta ja ruoan valmistus),
- liikuntaryhmiin (ulkoilu, kuntosali, erilaiset jumpat, 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).



Kuva: Ryhmässä voi harjoitella monenlaisia taitoja



Kuva: Pullataikinan valmistelua leivontaa varten

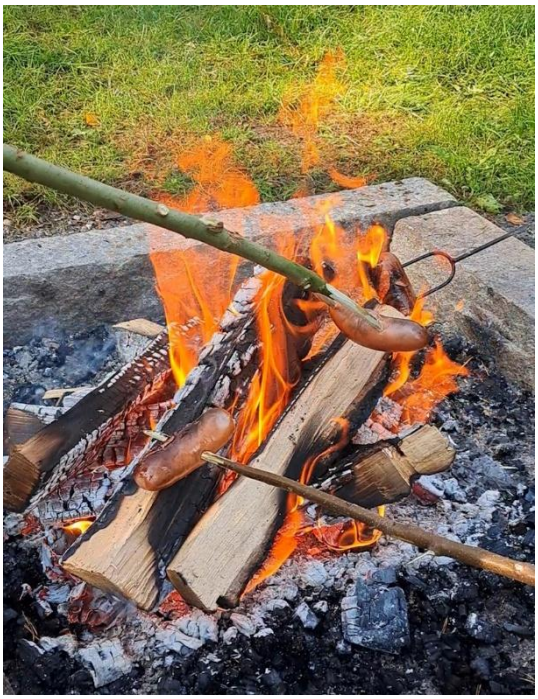
Ryhmämuotoisen toiminnan suunnittelu ja sisältö perustuvat asiakkaiden tarpeisiin sekä säännöllisesti asiakkailta kerättyihin ryhmäpalautteisiin. Ryhmätoimintakaudet ovat syksy, kevät ja kesä, joiden mukaisesti rytmittyy ryhmätoiminnan suunnittelu, toteutus, arviointi ja kehittäminen. Ryhmätoiminnan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

Säännöllinen ja monipuolinen viikko-ohjelma tuo elävyyttä yksikön arkeen ja mahdollistaa sen, että asiakkaat voivat rakentaa itselleen hyvin yksilöllisen viikko-ohjelman. Torikadulla on vuoden 2025 aikana kokeiltu myös uudenlaisia ryhmiä, kuten päihdeongelmien käsittelyyn keskittyvää vertaistukiryhmää sekä jatkettu yhteistyötä Menten Siivittämö -hankkeen vapaaehtoisryhmän kanssa.

c) Yhteisöllinen tuki ja toiminta

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

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



Kuva: Retkipäivän nuotiomakkarat



Kuva: Retkipäivän ongintatuokio

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

- osallistumista yhteisön arkeen (yhteiset säännöt, yhteiset ruokailut, yhteiset oleskelu- ja toimintatilat, vertaisuus),
- osallistumista yhteisön omaan viikko-ohjelmaan (ryhmät, retket, tapahtumat),

- vastuun ottamisen ja jakamisen harjoittelua yhteisön kanssa (keittiö- ja siivousvuorot, yhteisten oleskelutilojen ja piha-alueiden pienimuotoiset huoltotehtävät, yhteisökokousten puheenjohtajan ja sihteerin tehtävät) sekä
- vaikuttamisen ja päätöksentekemisen harjoittelua yhteisökokouksissa (yhteisön yhteisten oleskelutilojen sisustus ja toiminta sekä osallistava budjetointi).

Menten eri yhteisöt ja niiden toimintatavat vahvistavat asiakkaan mahdollisuuksia vaikuttaa omiin ja yhteisönsä asioihin. Asiakasta tuetaan ja kannustetaan edistämään oman hyvänsä lisäksi myös yhteistä hyvää. Yksikön toiminta perustuukin demokraattiselle päätöksenteolle, jolla pyritään ensisijaisesti lisäämään asiakkaiden yhteistä vastuuta ja valtaa heidän kykyjensä sekä tilanteen mukaan. Tavoitteena on kokemus yhteisöön kuulumisesta ja siitä, että asiakas voi vaikuttaa itseään, lähiyhteisöään ja yhteiskuntaa koskeviin asioihin.

d) Yhteistyö toimintaympäristön kanssa

Asiakasta tuetaan ja ohjataan toimimaan myös muun toimintaympäristön kanssa. Yhteistyöllä muun toimintaympäristön kanssa voidaan vahvistaa asiakkaan arjen- ja elämänhallinnan taitoja, tukea asiakasta sairauden oireiden hallinnassa ja toipumisessa sekä tukea asiakasta luomaan yhteys asuinalueen paikallisiin palveluihin.

Asiakas osallistuu omien tavoitteiden ja tarpeidensa mukaisesti muun toimintaympäristön tarjoamaan toimintaan, jota voi olla esimerkiksi:

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

Torikadun palvelukeskus tekee aktiivista yhteistyötä Heinolan kaupungin ja Heinolassa toimivien tahojen kanssa. Yksikön sidosryhmiin kuuluvat esimerkiksi Heinolan seurakunta, Heinolan kaupungin liikuntatoimi, Heinolan ystäväpalvelu, etsivä nuorisotyö ja Heinolan kulttuuritoimi. Näiden toimijoiden kanssa yhteistyö on viikoittaista ja osa yksikön arkea. Torikadulla vierailee säännöllisesti myös kaverikoiria ja koira-avusteinen toiminta on osa yksikön monipuolista arkea. Lisäksi oppilaitosyhteistyö alueella toimivien sosiaali- ja terveysoppilaitosten kanssa kuuluu Torikadun toimintaan. Opiskelijat tekevät yksikössä työssäoppimisjaksoja ja erilaisia ryhmän ohjaamiseen tai teemoihin liittyviä projekteja.

Yhteistyö asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa on myös hyvin keskeisessä roolissa. Omaisia ja läheisiä tuetaan ylläpitämään suhdetta tai luomaan suhde uudelleen mielenterveys- ja päihdeasiakkaana olevaan läheiseen. Omaisille ja läheisille pidetään mm. koulutuksellisia tapahtumia, joiden kautta omaisen on helpompi ymmärtää läheisensä sairautta sekä siihen liittyviä kuntoutustoimenpiteitä. Tapahtumissa jaetaan tietoa myös 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.

Haluamme olla nykyaikainen palvelukeskus. Asiakastyön kehittämisen ohessa yksikössä panostetaan myös henkilöstön hyvinvointiin ja hyvin toimivaan työryhmään. Meillä on osaava, joustava ja innovatiivinen tiimi. Henkilöstöä tuetaan erilaisilla koulutuksilla RAI-arviointiin, kirjaamiseen sekä mielenterveys- ja päihdetyön. Lisäksi monipuolisten kehittämispäivien kautta lisäämme tiimiin työniloa ja vetovoimaa. Haluamme myös panostaa yksikön toimintakulttuuriin, joka huokuu sekä asiakkaille, omaisille että talossa työskenteleville.



Kuva: Palvelukeskuksen tv-aula

Ravitsemus

Viherlaakson palvelukeskuksen tiloissa toimii Mente Palveluiden valmistuskeittiö. Valmistuskeittiöllä valmistetaan kaikki Kivistönmäen, Torikadun ja Viherlaakson palvelukeskusten asiakkaille tarjottavat ateriat. Ateriat toimitetaan joko lämpimänä tai jäähdytettynä palvelukeskuksiin sopimuksen mukaisesti päivittäin tai sovittuina viikon päivinä. Viherlaakson

palvelukeskuksen valmistuskeittiön henkilökunta vastaa ateriakuljetuksista. Mente Palveluilla on ateriakuljetusta varten hankittu kuljetusauto. Kuljetusauton, kuljetuslaatikoiden ja muun aterioiden kuljettamiseen tarvittavien astioiden hankinnasta, huolloista yms. vastaa ravitsemispalveluiden henkilökunta.

Torikadun palvelukeskuksen asiakkaat ruokailevat yhteisessä ruokailutilassa. 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 annetaan tarvittaessa yöpala, jolloin iltapalan ja aamiaisen väliin ei jää yli 11 tunnin aikaa.

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.



Kuva: kesäiset pihakahvit muurinpohjalettujen kera

Ravitsemispalveluissa on käytössä 10 viikon kiertävä ruokalista. Ruokalista suunnittelussa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut ravitsemissuositukset. Ruokalistassa huomioidaan myös teemaviikot, juhlapyhät sekä asiakkaiden ja henkilökunnan toiveet ja tottumukset. Ravitsemispalveluiden tavoitteena on ohjata asiakkaiden ruokatottumuksia terveellisempään suuntaan sekä edistää hyvää terveyttä.

Ravitsemispalveluilla on käytössä Jamix ruokatuotanto-ohjelma. Ravitsemispalvelut keräävät palautetta asiakkailta ja hyödyntävät tätä toimintansa kehittämisessä.

Ravitsemispalveluissa on jokaisessa keittiössä oma omavalvontasuunnitelma. Terveysviranomainen käy omavalvontaan liittyvillä tarkastuskäynneillä kaikissa palvelukeskuksissa ja valvoo keittiöiden toimintaa.

Hygieniakäytännöt

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

Torikadulla käy kerran viikossa (tiistaisin) Helgen Siivouspalvelu. He huolehtivat siivoussuunnitelman mukaisesta ylläpitosiivouksesta yksikössä. Tarpeen mukaiset erikoissiivoukset tai huoltosiivoukset suunnitellaan ja sovitaan yhdessä heidän kanssaan. Laitoshuoltaja vastaavaa talon yleisten tilojen siisteydestä, oikeanlaisista välineistä ja puhdistusaineista. 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.

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

Jätteet lajitellaan ja toimitaan Päijät-Hämeen jätehuoltosuunnitelman ohjeiden mukaisesti. Jätteiden kuljetuksesta vastaa Salpakierto Oy. Pyykkihuolto on järjestetty keskitetysti kiinteistön pesulaan. Mentelle on laadittu ympäristösuunnitelma, joka löytyy IMS-järjestelmästä.

Mentellä on olemassa oleva varautumissuunnitelma influenssaepidemian tai koronapandemian varalta. Varautumissuunnitelma influenssaepidemian/pandemian varalle ohje on nähtävissä IMS-järjestelmässä työsuojelun dokumenteissa ja varautumissuunnitelma -korona ohjeistus on Mente Yleinen Teams -kanavalla. Ohjeet ovat koko henkilökunnan nähtävillä. Varautumissuunnitelmia ja ohje päivitetään viranomaisohjeiden mukaisesti ja muutoksista tiedotetaan henkilöstölle välittömästi. Koronapandemian aikana Menten varautumistyöryhmä on kokoontunut säännöllisesti vähintään joka toinen viikko ja ohjannut yksiköiden toimintaa.

Jokaisessa palvelukeskuksessa on laadittu pandemia- ja epidemiasuunnitelma. Mikäli yksikössä on muita tarttuvia tauteja, esim. ESBL, konsultoidaan Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän hygieniahoitajaa. Hygieniahoitajan ohjeet sovelletaan yksikkökohtaiseksi

hygieniasuunnitelmaksi. Tarttuvista taudeista informoidaan uusia työntekijöitä perehdytyksen yhteydessä. Lisäksi niin sanottuja liikkuvia työntekijöitä, esimerkiksi fysioterapeutit, informoidaan mahdollisista tarttuvista taudeista.

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

Terveyden- ja sairaanhoito

a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

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

Yhteisöllisessä asumisessa huolehditaan asiakkaiden lääkehoidosta, lääkkeiden tilaamisesta sekä injektioiden pistämisestä. Kaikilla ohjaajilla on voimassa oleva lääkehoitolupa, johon vaaditaan tarvittava sosiaali- ja terveysalan koulutus, Menten lääkehoidon perehdytys sekä lääkehoidon näytöt ja tentit lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Ohjaajat seuraavat asiakkaiden terveydentilaa säännöllisesti ja kirjaavat oleelliset asiat asiakastietorekisteriin. Torikadun lääkehoidon prosessi on kuvattu tarkemmin yksikön lääkehoitosuunnitelmaan. Yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma on päivitetty keväällä 2025 ja se on Turvallinen lääkehoito -oppaan mukainen asiakirja.

Yksikön terveyden- ja sairaanhoidon sekä lääkehoidon vastuuhenkilönä toimii yksikön sairaanhoitaja Piia Vilppunen (etunimi.sukunimi@mente.fi, p. 0400 623 579).

Yksikössä käytetään Päijät-soten Heinolan sote-keskuksen lääkäri-, hammaslääkäri-, laboratorio- ja kuvantamispalveluita. Asiakkaiden avohoitovastuu on pääsääntöisesti oman kunnan perusterveydenhuollossa tai erikoissairaanhoidossa psykiatrian poliklinikalla.

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

Heinolassa akuuttihoitoa annetaan Heinolan sote-keskuksessa (Torikatu 13F) ma - to klo 8–16, pe klo 8–15. Muina aikoina päivystää Akuutti 24 -yksikkö Päijät-Hämeen keskussairaalassa (p. 116 117).

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 työryhmäpalavereissa.

Asiakkaan kuolemantapauksessa toimitaan IMS-toiminnanohjausjärjestelmästä löytyvän ohjeen mukaisesti.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Jokaisen asiakkaan yleisvointia seurataan päivittäin, seuranta kirjataan asiakastietojärjestelmään. Yksilöllistä seurantaa (mm. verenpaine, verensokeri, paino) toteutetaan lääkärin ohjeen mukaisesti. Terveyden edistämiseksi ja ylläpitämiseksi asiakas on laatinut oman vastuuohjaajansa kanssa toteuttamissuunnitelman, jonka toteutumista seurataan palvelukeskuksessa säännöllisesti. Terveyden seuranta kuuluu jokaisen ohjaajan työnkuvaan. Torikadulla tehdään yhteistyötä eri toimijoiden kanssa asiakkaan terveyden- ja sairaudenhoidon sujuvuuden turvaamiseksi.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Torikadun palvelukeskuksessa asiakkaan hoitotaho vastaa asiakkaansa terveyden- ja sairaanhoidosta. Palvelukeskuksessa asiakkaalle nimetty vastuuohjaaja huolehtii terveyden ja sairaanhoidon toteutumisesta, seurannasta ja arvioinnista sekä ohjaa asiakkaan tarvittavienpalveluiden piiriin. Yksikössä työskentelee arkisin 1 sairaanhoitaja, joka vastaa yhteistyössä asiakkaiden hoitovastuussa olevan tahon kanssa seulontatutkimuksista, terveydentilan seurantaan liittyvistä tutkimuksista, tarkastuksista ja kontrolleista.

Yksikön terveyden- ja sairaanhoidon sekä lääkehoidon vastuuhenkilönä toimii yksikön sairaanhoitaja Piia Vilppunen (etunimi.sukunimi@mente.fi, p. 0400 623 579).

Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaassa (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2021:6) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa

toteuttavia palveluntarjoajia. Torikadun palvelukeskuksessa on nimetty lääkehoidon vastuuhenkilöiksi yksikön sairaanhoitaja Piia Vilppunen (etunimi.sukunimi@mente.fi, p. 0400 623 579).

Mente Palveluiden palveluasumisyksiköissä on toteutettu kirjallista lääkehoitosuunnitelmaa 1.10.2008 lähtien. Menten lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 22.4.2025. Kesän 2023 aikana on Torikadun palvelukeskukseen laadittu yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma, joka on hyväksytty 27.11.2023 ja päivitetty viimeksi 28.7.2025.

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

Lääkehoitosuunnitelma perustuu Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen, Valviran ja Päijät-Soten suosituksiin ja sitä päivitetään säännöllisesti vastuussa olevan työryhmän toimesta. Palvelukeskuksen sairaanhoitaja ja yksikön esihenkilö kuuluvat Menten lääkehoitosuunnitelmasta vastaavaan työryhmään. Työryhmään kuuluu yksiköiden sairaanhoitajien lisäksi esihenkilöt ja palvelujohtaja. Lääkehoitosuunnitelma sijaitsee IMS-toimintajärjestelmän lääkehoitosuunnitelma käsikirjassa, josta löytyy myös muut lääkehoidon turvalliseen toteuttamiseen liittyvät lomakkeet ja tarvittavat lisätiedot.

Palvelujohtaja vastaa lääkehoidon toteutuksen yleisestä asianmukaisesta ohjeistamisesta. Ohjeistuksen päivittämisestä ja ajantasaisuudesta vastaa yksikön lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja. Toimintayksikön esihenkilöllä on kokonaisvastuu yksikkönsä lääkehoidon toteuttamisesta Menten ohjeistuksen mukaisesti.

Jokaisessa toimintayksikössä työskentelee opisto- tai AMK-tason sairaanhoitajia. Sairaanhoitaja on tavoitettavissa yksikössä arkisin klo 8–16. Sairaanhoitajakoulutuksen saaneet työntekijät vastaavat yksikkönsä lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta ja varmistavat, että lääkehoito on asiakkaille turvallista.

Torikadun palvelukeskuksen lääkehoito perustuu yksikön lääkehoitosuunnitelmaan, joka päivitetään säännöllisesti vähintään kerran vuodessa. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Turvallinen lääkehoito - oppaassa (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2021:6) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä.

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. 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.

Monialainen yhteistyö

Asiakkaan palveluasumisesta vastaa tilaajan sosiaaliviranomaiset, Torikadun palvelukeskuksessa pääsääntöisesti Päijät-Soten psykososiaaliset palvelut. Asiakkaiden sijoittuminen palvelukeskukseen tapahtuu tilaajatahon viranomaispäätöksellä.

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

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

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

Alihankintana tuotetut palvelut

Torikadun palvelukeskuksen johtaja vastaa yhteistyöstä kiinteistön huolto- ja turvallisuuspalvelujen osalta. Ennen sopimusten laatimista huolehditaan, että alihankkija täyttää tilaajavastuulain edellyttämät kriteerit. Alihankintana tuotettujen palvelujen laatua seurataan ja arvioidaan säännöllisesti, jotta ne täyttävät edelleen alkuperäiset valintakriteerit tai uudet päivitetyt kriteerit. Ostopalveluiden tuottajat on listattu omavalvontasuunnitelman alkuosassa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Torikadulla tehdään aktiivista yhteistyötä alueen palo- ja 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 paloriskiasuntoja/terveys seurataan viikkosiivouksien, kuukausisiivouksien, kiinteistökierroksien ynnä muiden toimenpiteiden kautta.

Asiakasturvallisuuteen liittyy myös asiakkaiden seuraaminen holhoustoimilain mukaisen ilmoitusvelvollisuuden myötä. Asiakkaat, joiden taloudenhoidossa tulee esille varomerkkejä siitä, että henkilö on kykenemätön huolehtimaan itsestään tai varallisuudestaan, tuodaan Digi- ja väestörekisterikeskuksen tietoon ja asiakkaalle lähdetään hakemaan edunvalvonnan palveluita.

Torikadun palvelukeskuksessa on tallentava kameravalvonta, joka valvoo yksikön sisäänkäyntejä. Kameravalvonnasta on ilmoitettu kiinteistön pääsisäänkäynnin ovessa olevilla tarroilla. Tallenteita saa katsoa vain perustelluista syistä palvelukeskuksen johtaja ja yksikön turvallisuusvastaava tai hänen sijaisensa. Perusteltuja syitä ovat mm. rikosten ennaltaehkäisy, rikosten selvittäminen ja omaisuuden suojaaminen. Lisäksi valvonnan tarkoituksensa on varmistaa ja lisätä Mente Palveluiden yksiköiden asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuutta. Rekisteritietoja voidaan käyttää rikos- ja vahinkotapahtumien selvittelyyn, sekä tarvittaessa tiloissa liikkuneiden henkilöiden tunnistamiseen.

Yksikössä on automaattinen paloilmoitinkeskus, josta menee hälytys suoraan Päijät-Hämeen pelastuslaitokselle. Lisäksi yksikössä on automaattinen vesisammutusjärjestelmä. Hälytysjärjestelmä ja turvalaitteet testataan säännöllisesti kerran kuukaudessa. Yksikön automaattisen palonilmoitinkeskuksen kohdalla on kunnossapito-ohjelma sekä huoltosopimus toimivuuden kattamiseksi.

Palvelukeskuksessa on turvahälytysjärjestelmänä turvapainike (Avarn Security Services hälytyskeskus, päivystys 24 h). Palvelukeskuksessa on näkyvillä puhelinnumero Kannuskadun palvelukeskukseen, jossa yövalvoja 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 kaikkien asiakkaiden saatavilla.



Kuva: Talasmökki on suosittu, matalan kynnyksen retkikohde

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Torikadun 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 välittömäsi esille. Kiinteistön terveysturvallisuuden seurannassa ja kokonaisuuden hallinnassa tehdään yhteistyötä Jyränkölän Setlementin kiinteistömanagerin sekä Heinolan Keskuslukon kanssa.

Henkilöstö

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

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

Torikadun palvelukeskuksessa on 7 vakituista työntekijää ja 1 johtaja sekä vierailevia erityistyöntekijöitä. Yksikön mitoitus on 0,3. Yksikössä on arkisin vuorossa 3–4 työntekijää, iltavuorossa 2 ohjaajaa. Lauantaiaamuisin yksikössä työskentelee kaksi ohjaaja

aamuvuorossa ja yksi iltavuorossa. Sunnuntaisin ja arkipyhinä on kaksi ohjaajaa aamuvuorossa ja yksi iltavuorossa. Henkilökunta on paikalla klo 07.00-20.30 joka päivä.

Lisäksi Torikadun palvelukeskuksessa työskentelee arkisin klo 8-13 kodinhoidon ohjaaja, jonka vastuualueena on palvelukeskuksen ravitsemuspalvelut ja ruokahuolto. Hänen tehtäviinsä kuuluu myös asukkaiden ohjaaminen ja tukeminen kodinhoidollisissa tehtävissä, kuten siivous ja pyykkihuolto. Kodinhoidon ohjaajan työpanos mahdollistaa ohjaajien työpanoksen kohdentamisen välittömään asiakastyöhön.

Arkipyhinä viikonloppuisin lisätään henkilöstöresurssia, jolla mahdollistetaan esim. juhlien järjestäminen yksikön asukkaille.

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

Mentellä on laadittu sijaistusohje, jossa määritellään sijaisten käytön pääperiaatteet. Yksikön esimies koordinoi sijaisten hankintaa arkisin virka-aikana klo 8–16. Muina aikoina sijaisten hankintaa koordinoivat yksikön työntekijät. Mentellä on laadittu palveluasumisyksiköille henkilöstömitoitusta koskevat vuorokohtaiset suunnittelu- sekä turvarajat, joiden alittuessa toimitaan sijaistusohjeen mukaisesti paikkaamalla henkilöstövaje oman yksikön

työntekijöiden työaikajärjestelyin, varaamalla yksikön varahenkilö tai hankkimalla sijainen Menten toisesta yksiköstä tai hankkimalla talon ulkopuolinen sijainen. Mente Palveluissa toimii kolme varahenkilöä, jotka työskentelevät kaikissa asumispalveluyksiköissä paikaten äkillisiä poissaoloja. Varahenkilöt ovat perehdytetty yksikön toimintaympäristöihin ja Menten toimintaohjeisiin. Varahenkilöt varataan Teams-järjestelmästä.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Mentellä rekrytoinnin 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 rekrytoinnin toimintatavat ja ohjeistukset on kuvattuna IMS-toiminnanohjausjärjestelmään.

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 töistä poissaolleita. Hyvän perehdytyksen avulla Menten uusia tai pitkään työstä poissaolleita työntekijöitä autetaan perehtymään tehtäväänsä, lääkehoitoon, työyksikköönsä 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 pikaperehdytysohje. 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
- Sairaanhoitaja perehdyttää työntekijän lääkehoitoon ja ottaa vastaan lääkehoidon osaamisen varmistamiseen liittyvät näytöt
- 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.

2024 Mente ja Suomen Diakoniaopisto tekivät tiivistä yhteistyötä ja Menten henkilöstölle on järjestetty mielenterveys- ja päihdetyön menetelmiin liittyvää täydennyskoulutusta. Torikadun työryhmästä oli yksi henkilö mukana tässä täydennyskoulutuksessa. Torikadun toimintakulttuuri tukee opiskelua ja henkilökunnan kehittymistarpeisiin pyritään vastaamaan aktiivisesti. Torikadun henkilöstöstä kolmella työntekijällä on Mielenterveys- ja päihdetyön erikoisammattitutkinto.

Vuosina 2024-2025 henkilöstöä on koulutettu lisäksi mm. diabeteksen hoitoon, haavahoitoon, hätäensiapuun ja alkusammutukseen sekä toipumisorientaatiomalliin.

Toimitilat

Torikadun palvelukeskuksessa jokaisella asiakkaalla on STM:n suositusten mukaiset asunnot, joiden koko vaihtelee 25–44 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 18,55 m2). Asunnosta tehdään aina erillinen vuokrasopimus. Asiakkaan henkilökohtaisia tiloja ei käytetä muuhun tarkoitukseen asiakkaan poissa ollessa.

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

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

Torikadun palvelukeskuksessa jokaisella asiakkaalla on STM:n suositusten mukaiset asunnot. Asunnoissa on minikeittiö (vesipiste, keittolevyt, mikroaaltouuni, jääkaappi) ja kylpyhuone/wc. 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.

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



Kuva: Kevättä Torikadulla

Teknologiset ratkaisut

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

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

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

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

Torikadun palvelukeskuksessa turvapainikejärjestelmän toimivuudesta, testauksesta ja huolloista vastaat turvallisuuskoordinaattori Salla Khchina tai ohjaaja Kirsi Alanko-Pohjola p. 03 875 420.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Asiakkailla on käytössään omat, henkilökohtaiset terveydenhuollon tarvikkeet (esim. injektioneulat ja verensokerimittarit). Palvelukeskuksella on käytössä verenpainemittarit sekä henkilövaaka, joiden kalibrointi/uusiminen toteutetaan valmistajan ohjeen mukaisesti.

Asiakkailla on käytössä Päijät-soten Heinolan sote-keskuksen apuvälinelainaamon liikkumisen ja päivittäisten toimintojen apuvälineitä (esimerkiksi sairaalasänky, suihkutuoli, rollaattori, tukivyö, 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.

Torikadun palvelukeskuksessa terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa yksikön sairaanhoitaja Piia Vilppunen.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

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

Mente Palveluiden asiakastiedot on säädetty salassa pidettäviksi, eikä niitä luovuteta sivullisille. Asiakastietoja voivat käyttää ja vain siinä laajuudessa kuin heidän työtehtävänsä edellyttävät ainoastaan asianomaisessa toimintayksikössä tai sen toimeksiannosta asiakasta kuntouttavat tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat henkilöt. Rekisterinpitäjän ylin johto päättää organisatorisista ratkaisuista ja määrittää käyttöoikeustasoista, joita työntekijöille myönnetään. Käyttäjätunnusten saannin edellytyksenä on salassapitositoumuksen allekirjoittaminen. Tietosuojaohje löytyy IMS-järjestelmän käsikirjoista ja se on näkyvillä Torikadun 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. Asiakastietojärjestelmässä henkilökunta käyttää ainoastaan sen yksikön asiakastietoja, jossa työskentelee. Määräaikaisten työntekijöiden ja tuntityöntekijöiden asiakaskirjausjärjestelmän tunnukset ovat voimassa voin 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.

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

Torikadun palvelukeskuksen johtaja Vesa Lappalainen vastaa tieto- ja tietojärjestelmien tarkoituksenmukaisesta käyttämisestä ja seurannasta. Yksikössä tehdään tietosuojakävelyt kaksi kertaa vuodessa turvallisuuskävelyn yhteydessä ja tietosuoja-asioihin kiinnitetään huomiota riskien arvioinnissa.

Asiakastietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyviä dokumentteja Mentellä ovat:

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

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla ja Menten yksiköissä henkilökunta käyttää asiakaskirjaamiseen Sofia-järjestelmä. 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 kautta edeltävän vuoden aikana. Kirjaamisvalmennuksen teemoja ovat olleet kirjaaminen osana asiakastyötä ja yhdenmukainen kirjaaminen. Valmennuksen seuraavassa vaiheessa työryhmä kiinnittää huomiota tietojen käsittelyyn ja tietosuojaan.

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

Yksikölle on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot:

Satu Ukkola, palvelujohtaja

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

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Torikadun palvelukeskuksessa toimintaa arvioidaan ja kehitetään jatkuvasti. Mente Palveluiden strategiset tavoitteet ohjaavat yksikön toiminnan kokonaisuutta.

Menten palveluasumisen yksiköissä on tavoitteena kehittää asumisvalmennusmallia sekä hyödyntää kokemusasiantuntijuutta tai vertaisuutta toiminnassa. Lisäksi Mente Palveluilla on käytössä sosiaali- ja terveydenhuollon laatuohjelma (SHQS), jonka kautta yksikkö- ja prosessikriteerejä arvioidaan vuosittain ja luodaan koko Menteä koskevia kehittämissuunnitelmia sekä yksikkökohtaisia kehittämissuunnitelmia.

Torikadun arkea ja toiminnan sisältöä kehitetään asiakaskyselyiden, työyhteisökyselyiden ja asiakaspalautteen sekä riskien arvioinnin avulla. 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.

Torikadun palvelukeskuksessa kehittämisen keskiössä ovat vuonna 2024-2025 yksilöllisyyden huomioiminen asiakastyössä, niin että pyritään tarjoamaan kaikille asiakkaille heidän tarpeidensa ja kykyjensä mukaista toimintaa. Omaisyhteistyön lisääminen on myös tavoitteissa. Lisäksi panostetaan henkilökunnan hyvinvoinnin ja sitoutumisen kehittämiseen. Toipumisorientaatio-mallin vahvistaminen, kirjaamisen laadun lisääminen ja RAI-tulosten vaikuttavuuden hyödyntämiseen asiakkaan toteuttamissuunnitelman laadinnassa.

Henkilöstön näkökulmasta työturvallisuuden ja työhyvinvoinnin kehittäminen ja ylläpitäminen ovat yksikön tärkeitä kehittämiskohtia myös jatkossa. Meillä on osaava, joustava ja innovatiivinen tiimi. Henkilöstöä tuetaan erilaisilla koulutuksilla RAI-arviointiin, kirjaamiseen sekä mielenterveys- ja päihdetyön. Lisäksi monipuolisten kehittämispäivien kautta lisäämme tiimiin työniloa ja vetovoimaa. Haluamme myös panostaa yksikön toimintakulttuuriin, joka huokuu sekä asiakkaille, omaisille että talossa työskenteleville.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen

velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. **Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.**

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

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palvelukeskuksen johtaja.

Heinolassa 19.11.2025



Vesa Lappalainen

Torikadun palvelukeskuksen johtaja
Mente Palvelut