

Lilinkoti

SÄÄTIÖ

OMAVALVONTASUUNNITELMA
KOSKIKOTI
23.3.2026

Sisällys

1 PALVELUNTUOTTAJAN PERUSTIEDOT	5
2 ASIAKASTURVALLISUUS	9
2.1 PALVELUIDEN LAADULLISET EDELLYTYKSET	9
2.2 LAADUN MITTARIT JA SEURANTA	10
2.3 SÄÄNNÖLLISET TOIMINTAKYVYN ARVIOINNIT	11
2.4 VASTUU PALVELUJEN LAADUSTA	11
2.4.1 Johtaja ja vastaavat ohjaajat	12
2.4.2 Ohjaaja tiimien jäsenenä	12
2.4.3 Ohjaaja sote-ammattilaisena	13
2.4.4 Ohjaaja yhteisön ohjaajana	14
2.4.5 Ohjaaja omaohjaajana	14
2.4.6 Omavalvonnan toteuttamista tukevat kokousrakenteet	15
3 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	16
3.1 ASUKASASIAHENKILÖ JA SOSIAALI- JA POTILASASIAVASTAAVA	18
3.2 MUISTUTUSTEN KÄSITTELY	19
4 HENKILÖSTÖ	20
4.1 HENKILÖSTÖMÄÄRÄ JA REKRYTOINTI	20
4.2 ASIAKASTYÖHÖN OSALLISTUVAN HENKILÖSTÖN RIITTÄVYYDEN SEURANTA	22
4.3 MONIALAINEN YHTEISTYÖ JA PALVELUN KOORDINOINTI	22
5 TOIMITILAT JA VÄLINEET	23
5.1 TOIMITILOJEN KUVAUS	23
5.2 KIIINTEISTÖN YLLÄPITOA KOSKEVAT TOIMINTAMALLIT, RESURSSIT JA SUUNNITELMAT	24
5.3 TOIMITILOJA KOSKEVIEN VIKOJEN JA PUUTTEIDEN ILMOITUSMENETTELY	24
5.3.1 Ensiapuvälineet	24
5.4 LÄÄKINNÄLLISET LAITTEET, TIETOJÄRJESTELMÄT JA TEKNOLOGIAN KÄYTTÖ	25
5.4.1 Lääkinnälliset laitteet	25
5.4.2 Tietojärjestelmät ja teknologia	25
5.5 LÄÄKEHOITOSUUNNITELMA	26
5.6 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT	26
5.7 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA TIETOSUOJA	27
6 SÄÄNNÖLLISESTI KERÄTTÄVÄN JA MUUN PALAUTTEEN HUOMIOIMINEN	28
6.1 ASUKKAAT	28
6.2 ASUKKAIDEN LÄHEISET	29
6.3 HENKILÖSTÖ	29
7 3 OMAVALVONNAN RISKIEN HALLINTA	29
7.1 PALVELUYKSIKÖN RISKIEN HALLINNAN VASTUUT, RISKIEN TUNNISTAMINEN JA ARVIOIMINEN	29

7.1.1 Asiakasriskit.....	29
7.1.2 Työn vaarojen ja haittojen arviointi.....	30
7.2 RISKIEN HALLINNAN KEINOT JA TOIMINNASSA ILMENEVIEN EPÄKOHTIEN JA PUUTTEIDEN KÄSITTELY.....	30
7.3 RISKIENHALLINNAN SEURANTA, RAPORTOINTI JA OSAAMISEN VARMISTAMINEN.....	31
7.4 OSTOPALVELUT JA ALIHANKINTA	32
7.5 VALMIUS- JA JATKUVUUDENHALLINTA.....	32
8 OMAAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	33
8.1 TOIMEENPANO.....	33
8.2 JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN.....	33
Taulukko 1 Koskikodin laadun mittarit ja seuranta	10
Taulukko 2 Keskeiset asiakasturvallisuusriskit ja hallintakeinot	31
Kuva 1 Toipumisorientaation periaatteet Lilinkotisäätiössä	7
Kuva 2 Lilinkotisäätiön arvot	8
Kuva 3 Laadun varmistaminen Lilinkotisäätiössä	9
Kuva 4 Omavalvonnan vastuusuhteet tiimitasolla	13
Kuva 5 Omavalvonnan vastuut työntekijätasolla	15
Kuva 6 Koskikodin kokousrakenteet.....	16
Kuva 7 Reklamaatioiden käsittely Lilinkotisäätiöllä.....	19

1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja	Kunnan nimi: Helsinki
Nimi: Lilinkotisäätiö	Sote -alueen nimi: Helsinki
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1924664-1	
Toimintayksikön nimi Palvelutalo Koskikoti	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen 00600 HELSINKI	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Ympäri vuorokautista palveluasumista mielenterveystoipujille, asiakaspaikkamäärä 78. Näistä 8 paikkaa 0,6 mitoitus.	
Toimintayksikön katuosoite Kunnalliskodintie 3	
Postinumero 00600	Postitoimipaikka Helsinki
Toimintayksikön vastaava esihenkilö	Puhelin

Satu Hietala	050-5253132
Sähköposti: satu.hietala@lilinkoti.fi	
Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 1.6.2007
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Siivouspalvelut: Sujuva Oy Apteekkipalvelut: Käpylän apteekki Kiireettömät sairaankuljetukset: Sairausautokeskus Oy Isännöinti: Suomen palvelutaloisännöinti Oy	
Vastuuvakuutuksen voimassaolo	
OP-Pohjola, toistaiseksi voimassa oleva, sopimustunnus 16-705-141-2	

Lilinkotisäätiön tarkoituksena on kehittää ja toteuttaa sosiaalipsykiatrista kuntoutustyötä ja parantaa psyykkisesti pitkäaikaissairaiden mielenterveystoipujien yhteiskunnallista asemaa ja palveluita. Toiminnassa noudatetaan toipumisorientaation periaatteita.

Toipumisorientaation mukaisessa toiminnassa painottuvat yksilön voimavarat, toivo, aito osallisuus ja merkityksellisyys. Nämä teemat on kiteytetty neljään teesiin:

Toipumisorientaatio kiteytettynä

Toipumisorientaation mukaisessa toiminnassa painottuvat yksilön voimavarat, toivo, aito osallisuus ja merkityksellisyys. Nämä teemat on kiteytetty neljään teesiin:



Kuva 1 Toipumisorientaation periaatteet Lilinkotisäätiössä

Lilinkoti
SÄÄTIÖ

Lilinkotisäätiön arvot ja toimintaperiaatteet perustuvat toipumisorientaatioon ja kokonaisvaltaiseen ihmiskäsitykseen:



Lilinkotisäätiön arvot

<h3>Kaikilla on tulevaisuus</h3> <ul style="list-style-type: none">• Luotamme siihen, että jokaisella on mahdollisuus toteuttaa unelmiaan• Vaihtoehdot mahdollistavat onnistumisia, onnistumiset lisäävät toivoa	<h3>Elämänvalintojen kunnioittaminen</h3> <ul style="list-style-type: none">• Asiakkaan tarpeet ohjaavat arjen työtämme• Tuemme jokaisen oman tarinan toteutumista sellaisena kuin hän haluaa sen itse kertoa
<h3>Voimaa yhteistyöstä</h3> <ul style="list-style-type: none">• Luomme yhdessä turvallista arkea• Luotamme toistemme hyvään tahtoon• Kuuntelemme ja kuulemme	<h3>Rohkeus uudistua</h3> <ul style="list-style-type: none">• Meillä on valmius ajatella uudella tavalla• Suhtaudumme uteliaasti meitä ympäröivään maailmaan• Uskallamme tehdä rohkeita päätöksiä• Tuemme jokaisen oman tarinan toteutumista sellaisena kuin hän haluaa sen itse kertoa



Kuva 2 Lilinkotisäätiön arvot

Tarkoituksensa toteuttamiseksi säätiö ylläpitää mielenterveystoipujille tarkoitettuja omistamiaan tai hallitsemiaan kiinteistöjä ja huonetiloja ja harjoittaa tiloissa sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaista asumispalvelutoimintaa ja tuettua asumista. Lisäksi Lilinkotisäätiö toteuttaa kaikille avointa toimintaa. Sosiaalihuoltolain (SHL 1301/2014) mukaisesti asumispalveluita järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat erityisen synn vuoksi apua ja/tai tukea asumisessa ja sen järjestämisessä. Palveluihin sisältyy asiakkaan tarpeiden mukainen hoito, huolenpito, toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta, aterian-, vaatehuolto-, peseytymis- ja siivouspalvelut sekä sosiaalista toimintakykyä ja osallisuutta

lisäävä toiminta. Koskikoti on ympärivuorokautisen palveluasumisen toimintayksikkö, jossa on 78 asiakaspaikkaa. Toimintayksikkö jakautuu kahteen kiinteistöön. A-talossa on 42 asiakaspaikkaa, joista 8 paikkaa asiakkaille, joilla on runsas ympärivuorokautinen avuntarve. B-talossa on 36 asiakaspaikkaa. Koskikodin asukkaiden keski-ikä on noin 65 vuotta. Asukkaista 52 % on miehiä ja 48 % naisia.

Lilinkotisäätiö toimii yleishyödyllisten periaatteiden mukaisesti, eikä tavoittele toiminnallaan taloudellista hyötyä. Lilinkotisäätiö on saanut Yhteiskunnallinen Yritys -merkin. Koskikodin asumispalvelut tuotetaan ostopalveluna palvelunjärjestäjälle, eikä palveluita tuoteta lainkaan suoraan yksityisasiakkaille. Palvelunjärjestäjän SAS -työryhmä osoittaa Koskikotiin asiakkaat.

2 ASIAKASTURVALLISUUS

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Sosiaalihuoltolain (SHL 1301/2014) mukaan asumispalveluita järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat jonkin erityisen syyn vuoksi apua ja/tai tukea asumisessa ja sen järjestämisessä. Palveluihin sisältyy asiakkaan tarpeen mukainen hoito ja huolenpito, toimintaa ylläpitävä ja edistävä toiminta, ateria-, vaatehuolto-, peseytymis- ja siivouspalvelut.



Kuva 3 Laadun varmistaminen Lilinkotisäätiössä

Lilinkotisäätiössä on kuvattu laatuohjelma. Seuraavassa kuvassa on kuvattu Lilinkotisäätiön laadunvarmistamisen keinoja.

2.2 Laadun mittarit ja seuranta

Laadun arviointi on kokonaisvaltaista ja arvioinnin tukena käytetään erilaisia laadullisia ja määrällisiä mittareita ja seurannan välineitä. Mittarit ja niiden seurantaväli on kuvattu alla olevassa taulukossa:

Taulukko 1 Koskikodin laadun mittarit ja seuranta

	Mittari	Seurannan välineet vastuut
Päivittäin	Henkilöstömuutokset Vakavat uhka- ja vaaratilanteet	Työnjakotilanteet, päivystävä ohjaaja
Viikoittain	Poikkeamien määrä Palvelun käyttöaste Pienyhteisökokousten vapaa palaute Henkilökunnan palautteet Asukaspalautteet	Johtajan ja vastaavien ohjaajien viikoittainen omavalvontakokous Työtiimien ohjaajat, raportointi työryhmäkokouksessa Johtaja Tiistaisin ajankohtaisissa asioissa, kerran kuukaudessa yhteisökokous
Kuukausittain	Toimintasuunnitelman eteneminen Palvelun käyttöaste Asukkaiden vuokravelkatilanne Omaohjaajien tehtävien ajantasaisuus Asiakkaiden kanssa yhdessä tehdyt kirjaukset, asukkaan tavoitteen mukaiseen työskentelyyn liittyvät kirjaukset, ohjaajalähtöiset lääkepoikkeamat	Työryhmäkokous Johtaja Johtaja Johtaja ja vastaavat ohjaajat Työryhmäkokous
Kolmannesvuosittain	Omavalvonnan dokumenttien lukukuittauslista Omavalvonnan raportointi Läkelupien ajantasaisuus Asiakaskirjausten määrä ja laatu	Johtaja ja vastaavat ohjaajat Johtaja ja vastaavat ohjaajat Sairaanhoitajat, johtaja Sosionomit
Puolivuosittain	Asukkaan tyytyväisyys palveluun - kysely	
Vuosittain	Hyvinvointikysely (asukkaat) Henkilöstökysely	

2.3 Säännölliset toimintakyvyn arvioinnit

Toipumisorientaation mukaisesti asukas määrittää itse tavoitteensa ja henkilökunta sitoutuu työskentelemään niiden suuntaisesti: ohjaustyön tavoitteena on asukkaan itsenäisyyden vahvistuminen. Lilinkotisäätiöllä käytetään LivingSkills-työvälinettä asukkaan toimintakyvyn kartoitukseen ja kuntoutumisen suunnitelman laatimiseen vähintään kaksi kertaa vuodessa. Suunnitelma perustuu asukkaan omiin voimavaroihin ja tavoitteisiin, ja se ohjaa arjen työskentelyä. Samalla tehdään asumisen ja tuen tarpeen arviointi. Asetettujen tavoitteiden toteutuminen arvioidaan asukkaan kanssa vähintään puolen vuoden välein.

Asukkaan toimintakyvyn vahvistuessa työskentely muuttuu muuttovalmennukseksi, jossa harjoitellaan intensiivisesti itsenäisempään asumiseen tarvittavia taitoja. Toimintakyvyn heikentyessä aloitetaan sopeutumisvalmennus vahvemman tuen asumismuotoon siirtymistä varten. Muutto- ja sopeutumisvalmennusta kuvataan tarkemmin Lilinkotisäätiön muuttovalmennuksen käsikirjassa.

Kuntoutumisen suunnitelmat laaditaan yhdessä asukkaan kanssa, ja vain tilanteissa, joissa asukas kieltäytyy tai ei toimintakyvyn heikentymisen vuoksi pysty osallistumaan, henkilöstö tekee suunnitelman kahden ohjaajan toimesta oikeusturvan varmistamiseksi. Asukkaan läheiset voivat osallistua prosessiin asukkaan niin toivoessa. Kun asukas muuttaa yksikköön, tehdään hänen kanssaan kuntoutumisen suunnitelma mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään kuukauden kuluttua muutosta.

Omaohjaajat vastaavat siitä, että kuntoutumisen suunnitelma tehdään puolivuositain ja Koskikodin johtaja yhdessä vastaavan ohjaajan ja sosionomiohjaajien kanssa seuraa säännöllisesti kuntoutumisen suunnitelmien toteutumista. Kuntoutumisen suunnitelmat lähetetään palvelun tilaajalle säännöllisesti. Kuntoutumisen suunnitelmissa sovittujen tavoitteiden toteutumista arvioidaan vähintään puolivuositain aina ennen seuraavan suunnitelman tekemistä. Tavoitteiden eteen tehty työskentely kirjataan asiakastietojärjestelmään, jotta tavoitteen edistymistä on mahdollista arvioida. Lisäksi henkilökunnan työn tukena toimivissa pienyhteisöjen viikko-ohjelmissa on kirjattu lyhyesti kunkin asukkaan kuntoutumisen suunnitelman tavoitteet. Asiakastiedot kirjataan lähtökohtaisesti asukkaan kanssa. Poikkeustilanteissa asukkaalle vähintään tiedotetaan, mitä hänestä tullaan kirjaamaan. Yhdessä tehtyjen kirjausten suhteellista määrää kaikista kirjauksista seurataan aktiivisesti sekä toimintayksikkö- että säätiötasolla.

2.4 Vastuu palvelujen laadusta

Sosiaalihuollon ammattihenkilölain mukaisesti jokainen sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö vastaa oman toimintansa lain mukaisuudesta ja oman ammattitaitonsa ylläpitämisestä. Sosiaalihuollon ammattihenkilön tulee tehtävässä toimiessaan edistää asiakkaan toimintakykyä, yhdenvertaisuutta ja osallisuutta sekä ehkäistä syrjäytymistä ja

lisätä hyvinvointia. Lilinkotisäätiössä on kuvattu ohjaajan roolit. Lisäksi jokaisen ammattihenkilönä toimivan toimintaa tulee ohjata sosiaali- ja terveydenhuollon eettiset velvollisuudet.

2.4.1 Johtaja ja vastaavat ohjaajat

Koskikodin kaikesta operatiivisesta toiminnasta vastaa Koskikodin johtaja, jolla on soveltuva koulutus sekä riittävä ymmärrys palvelutuotannon substanssista ja toimialaa koskevasta lainsäädännöstä. Johtaja työskentelee pääasiassa lähityössä palvelutalossa. Johtaja ei ole osana henkilöstömitoitusta. Koskikodin johtaja vastaa toimintayksikön toiminnan järjestämisestä siten, että toiminnan laatu täyttää lakien ja asetusten, viranomaismääräysten, tilaajan sekä palveluntuottajan itselleen asettamat laatuvaatimukset.

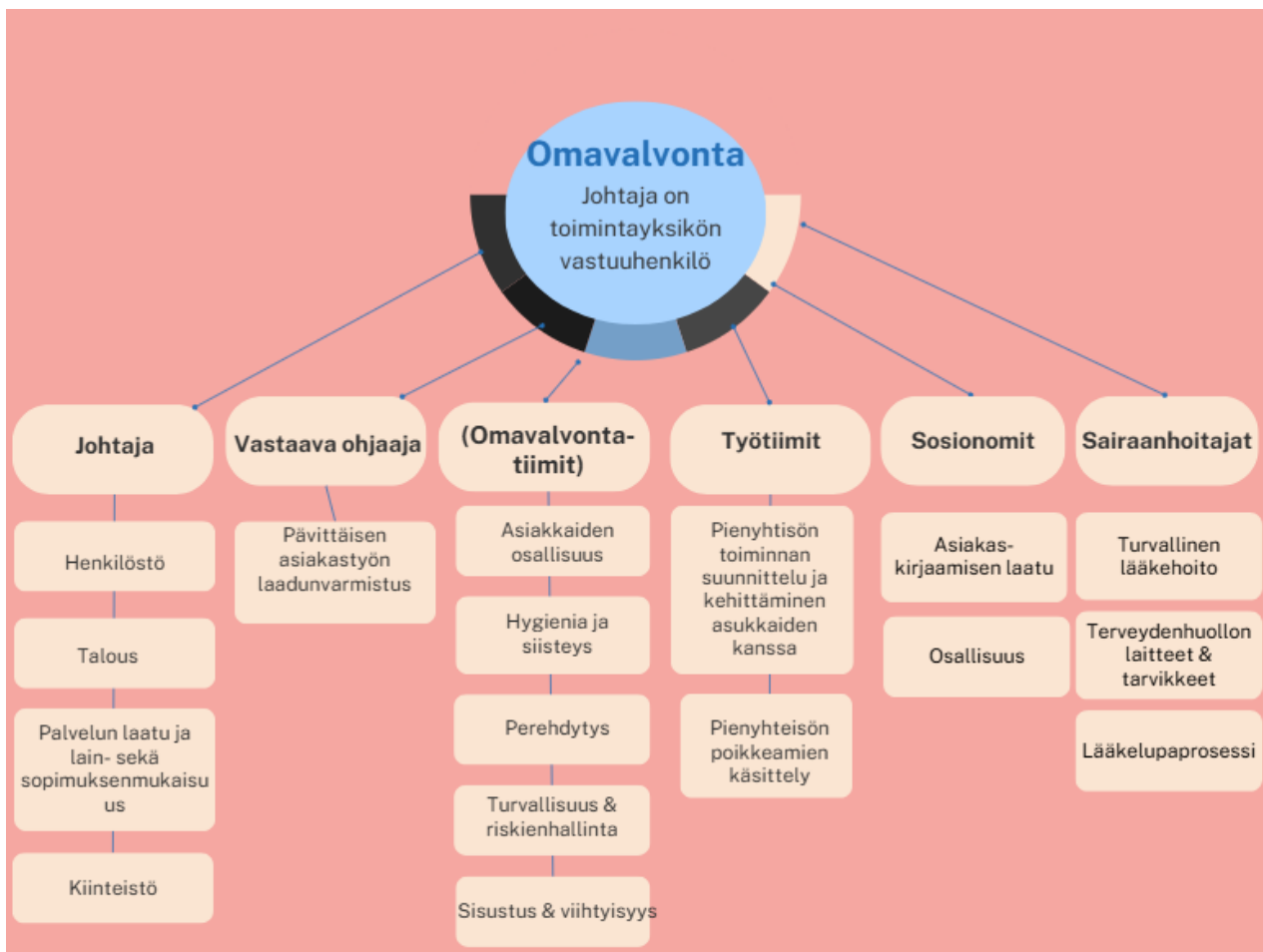
Vastaavat ohjaajat toimivat johtajan tukena yhdessä sovitun tehtäväjaon mukaisesti. B-talon vastaava ohjaaja toimii B-talon henkilöstön lähiesihenkilönä. Koskikodin johtaja yhdessä vastaavien ohjaajien kanssa seuraa kaikkien työtiimien sekä yksittäisten työntekijöiden toimintaa ja sen myötä varmistavat, että palvelulle asetetut edellytykset täyttyvät.

2.4.2 Ohjaaja tiimien jäsenenä

Sosinomeilla (AMK) ja sairaanhoitajilla (AMK) on omat kirjalliset tehtäväkuvaukset. Sairaanhoitajat vastaavat mm. turvallisen lääkehoidon periaatteiden ja prosessien toteutumisesta sekä kehittämisestä. Sosionomien vastuualueeseen kuuluu mm. asiakastietojen kirjaamisen laadun varmistaminen ja kehittäminen.

Koskikodissa on käynnissä kokeilu, jossa jokainen työryhmän jäsen kuuluu omavalvontatiimiin. Tiimit vastaavat omavalvonnan keskeisten osa-alueiden kehittämisestä ja varmentamisesta toimintayksikössä yhteistoiminnassa palvelutalon johtajan ja vastaavien ohjaajien kanssa. Tiimien osa-alueet ovat: turvallisuus ja riskienhallinta, asiakkaiden osallisuuden edistäminen, siisteys ja viihtyisyys sekä perehdytys.

Työtiimit vastaavat omien pienyhteisöjensä arjen sujuvuuden suunnittelusta yhdessä asukkaiden kanssa. Lisäksi kaikilla työntekijöillä on nimettyjä vastuualueita, joiden toteuttamisesta he vastaavat. Vastuualueet voivat liittyä joko organisaatio- tai yksikötasoiseen toimintaan. Vastuualueet on dokumentoitu ja vastuutehtävien jakautumisen periaatteista sovittu yhdessä työryhmän kanssa.



Kuva 4 Omavalvonnan vastuusuhteet tiimitasolla

2.4.3 Ohjaaja sote-ammattilaisena

Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisena ohjaajien tulee huolehtia siitä, että heillä on tiedossaan omavalvonnan keskeiset toimintatavat. Omavalvontaa käsitellään säännöllisesti esimerkiksi työryhmäkokouksissa. Omavalvonnan keskeiset dokumentit on koottu planneriin ja jokaisen tulee lukea nämä dokumentit säännöllisesti.

Henkilöstöön kuuluvan henkilön on ilmoitettava viipymättä Koskikodin johtajalle, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaalihuollon toteuttamisessa tai muun lainvastaisuuden. Ilmoitus tehdään kirjallisesti ilmoituslomakkeella. Lomake löytyy Intrasta henkilökunnan lomakkeet -osiosta. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä, eikä ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen tekemisen vuoksi. Koskikodin johtajan on ryhdyttävä välittömästi toimenpiteisiin epäkohdan, sen uhan tai muun lainvastaisuuden korjaamiseksi ja tehtävä ilmoitus sosiaalitoimen johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa, sen uhkaa tai lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (Valvontalaki 741/2023) 29 §:n mukaan sosiaalihuollon palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi toiminnasta ilmenneet, asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

2.4.4 Ohjaaja yhteisön ohjaajana

Ohjaajat toimivat päivittäistyössään pieniyhteisön ohjaajana huolehtien siitä, että kyseisenä päivänä pieniyhteisön asukkaat saavat ohjauksen, avun ja tuen. Jokaisessa pieniyhteisössä on oma viikko-ohjelmansa ja tehtävänkuvaukset siitä, mitä asioita yhteisön ohjaajan vastuulle kuuluu.

Yhteisön ohjaajana ohjaajan tehtävä on edistää pieniyhteisön asukkaiden osallisuutta ja luoda mielekkään arjen elämisen mahdollisuuksia.

2.4.5 Ohjaaja omaohjaajana

Jokainen ohjaajaa toimii tehtävässään omaohjaajana. Omaohjaaja luo luottamuksellisen suhteen asukkaaseen, kuulee asukkaan toiveita ja kannustaa tätä osallistumaan sekä omaa arkeaan että laajemmin lähiyhteisöään koskevaan päätöksentekoon. Säännölliset omaohjaajatapaamiset toteutetaan asukkaan kotona, palvelutalon yhteisissä tiloissa tai muussa sovitussa paikassa. Tapaamisaika ja -paikka sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa ja tapaamisen sisällön lähtökohtana on aina asukkaan toive ja kuntoutumisen suunnitelman tavoitteet. Tapaamisissa tulee huomioida aina myös sensitiivisyys, ja asukkaita ohjataan käsittelemään omia henkilökohtaisia asioitaan ohjaajan kanssa omassa asunnossaan tai muussa sellaisessa paikassa, jossa sensitiivisyys toteutuu.

Omaohjaajan tehtävään kuuluu huolehtia asiakkaan palvelukokonaisuuden kannalta keskeisten asioiden toteutumisesta ja sujumisesta. Omaohjaaja on vastuussa muun muassa asukkaan terveydentilan seurannasta, kuntoutumisen suunnitelman päivittämisestä, viikko-ohjelmasta, vuosikalenterista sekä asunnon riittävästä siisteydestä. Omaohjaajan työtä on kuvattu tarkemmin Lilinkotisäätiön omaohjaajan käsikirjassa.



Kuva 5 Omavalvonnan vastuut työntekijätasolla

2.4.6 Omavalvonnan toteuttamista tukevat kokousrakenteet

Palvelujen laadun kehittäminen ja ylläpitäminen edellyttää avointa, työorientoitunutta ja keskustelevaa kulttuuria. Päivittäistoimintaa johdetaan toimintasuunnitelman mukaisesti. Toimintasuunnitelma on kuvattu Planner -taulussa siten, että kaikilla työntekijöillä on tähän pääsy. Toiminnan laatua ja palvelukuvauksen mukaisen toiminnan toteutumista seurataan toimintasuunnitelman lisäksi erilaisilla seurantalueteloilla, joiden tehtävänä on varmentaa palvelun laatu. Jokaisella työntekijällä on vastuu huolehtia siitä, että hänellä on työn toteuttamiseksi tiedossaan ajantasaiset ohjeet. Tämä vastuu on kuvattu erillisessä työohjeessa. Yllä kuvattujen kokousten lisäksi henkilökunnalla on mahdollisuus kehittää toimintaa ja keskustella työhön liittyvistä kysymyksistä työnohjauksessa, joka järjestetään pääasiassa kuukausittain.



Kuva 6 Koskikodin kokousrakenteet

Asukkaiden ja henkilökunnan kokousrakenteet on kuvattu. Kaikissa kokouksissa tavoitellaan dialogista toimintaa. Toimintayksikön johtaja kannustaa sekä asukkaita että henkilökuntaa ottamaan rohkeasti esille epäkohtia. Mikäli laadussa havaitaan poikkeamia tai toiminnassa kehittämistarpeita, käsitellään nämä asianmukaisissa henkilöstö- ja/tai asukaskokouksissa ja sovitaan jatkotoimenpiteistä sekä tarvittaessa niiden seurannasta. Kokousrakenteissa on huomioitu tiedonkulun varmistaminen ei -läsnä oleville henkilöille.

3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2002) 4 § mukaisesti asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Sosiaalihuoltoa toteuttaessa tulee ottaa huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet.

Lilinkotisäätiö ei valitse omia asiakkaitaan, vaan palvelunjärjestäjä vastaa palvelutarpeen arvioinnista ja sijoittamispäätöksestä. Koskikodin johtaja vastaa siitä, että palvelutalon toiminnassa huomioidaan asiakaslain (812/2002) 4 § mukaisesti asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet. Lain ja alan eettisten vaatimusten lisäksi myös

toipumisorientaatio toimintaa ohjaavana viitekehyksenä turvaa asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumista korostamalla asiakkaan roolia aktiivisena toimijana ja päätöksentekijänä. Henkilökunta kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja pyrkii vahvistamaan sitä korostamalla kaikessa toiminnassa asiakkaan päätäntävaltaa omista asioistaan. Ohjaajat tukevat asiakkaita toteuttamaan omaa itsemääräämisoikeuttaan myös suhteessa muuhun yhteiskuntaan.

Asukkaat asuvat asunnoissaan AHVL:n (481/1995) mukaisen vuokrasuhteen nojalla ja hallinnoivat asuntoaan itse. Asukas määrittelee itse sen, miten toivoo esimerkiksi aamuherätystä ja minkälaisilla periaatteilla toivoo mahdollisesti asuntonsa ovela avattavan.

Kahdella asukkaalla on käytössä turvallisuuden takaava liikkumista koskeva rajoituslupa (lailupa). Lupa on lääkärin määräämä. Rajoitustoimenpiteiden toteuttamisesta, seurannasta ja kirjaamisesta on annettu erillinen työohje. Asukkaalle vapaaehtoisia hoitosopimuksia voidaan solmia asukkaan niin toivoessa esimerkiksi käyttövaroihin ja tupakoiden säilyttämiseen liittyen. Käyttövarojen säilyttämisestä on kirjallinen ohje.

Organisaatio- ja toimintayksikkötasoisessa päätöksentekomallissa asukkaiden oikeus ja mahdollisuus osallistua päätöksentekoon on huomioitu ja asukkaita kannustetaan ilmaisemaan aktiivisesti omia näkemyksiään ja toiveitaan. Esimerkiksi työryhmäkokouksissa on huomioitu asukailta tulevat asiat ja asukkaita koskevissa asioissa päätöksenteko toteutetaan pienyhteisö- ja talokokouksissa.

Asukkaat ovat mukana oman pienyhteisönsä toiminnan suunnittelussa. Pienyhteisöt tekevät vuosittain omat toimintasuunnitelmansa, suunnittelevat yhdessä arjen toimintaa ja hallinnoivat budjettiaan.

Molempien talojen asukkailla on omat kuukausittaiset yhteisökokoukset, joihin asukkaat voivat tuoda mielipiteitään ja toiveitaan joko yksittäin tai omaa pienyhteisöään edustaen. Molemmissa taloissa toimii myös asukastoimikunnat vertaisohjaajan tukemana.

Ongelmatilanneilmoitus tarjoaa asukkaille mahdollisuuden ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista, jotka liittyvät toisten asukkaiden tai henkilökunnan toimintaan. Mallin tavoitteena on tuoda ongelmatilanteet näkyväksi ja varmistaa, että ne käsitellään asianmukaisesti ja oikeudenmukaisesti, edistään samalla yhteisön turvallisuutta ja viihtyisyyttä. Kaikki ilmoitukset käsitellään viikon sisällä. Yhteisöä koskevat asiat käsitellään yhteisökokouksessa, pienyhteisöä koskevat pienyhteisökokouksessa ja henkilökohtaiset tilanteet asianomaisten kanssa. Henkilökuntaa koskevista ilmoituksista tiedotetaan aina talon johtajalle ja ne käsitellään tilannekohtaisesti joko johtajan tai vastaavan ohjaajan kanssa. Ilmoituksen tekijälle kerrotaan mahdollisimman pian, milloin ja miten ilmoitus käsitellään, ja kaikki ilmoitukset kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Vuosittaisissa asukkaiden hyvinvointikyselyissä kartoitetaan asukkaiden kokemuksia saamastaan palvelusta ja kohtelusta. Asukkaiden tyytyväisyyttä palveluun kartoitetaan kahdesti vuodessa toteutettavalla Asukaan tyytyväisyys palveluun -kyselyllä. Kyselyn

tarkoituksena on kerätä asukkaiden näkemyksiä ja kokemuksia tarjotusta palvelusta. Vastaukset tallennetaan asiakastietojärjestelmään ja niitä hyödynnetään palveluiden kehittämisessä, toiminnan arvioinnissa sekä laadunhallinnassa.

3.1 Asukasasiahenkilö ja sosiaali- ja potilasasiavastaava

Lilinkotisäätiön asumispalveluissa toimii asukasasiahenkilö, jonka tehtävänä on osaltaan huolehtia siitä, että Lilinkotisäätiön palveluiden piirissä asuvia asukkaita kohdellaan asianmukaisesti ja hyvin. Asiahenkilö on riippumaton ja puolueeton, eikä osallistu muuhun asiakastyöhön. Keskustelut ovat luottamuksellisia eikä niitä kirjata asiakastietojärjestelmään. Jos asukas on tyytymätön asumispalveluun tai kohteluunsa, asiahenkilö avustaa ja neuvoo keneen ottaa yhteyttä. Lisäksi asukasasiahenkilö neuvoo tarvittaessa, miten muistutus tehdään. Asukasasiahenkilö neuvoo asukkaita oikeusasioissa, pyrkii parantamaan asiakkaan asemaa ja oikeusturvaa ja on perehtynyt lainsäädäntöihin, jotka koskevat asukkaan oikeusturvaa. Asukasasiahenkilö ei ota kantaa asukkaan taudinmäärittelyyn tai palvelun sisältöön eikä hoida asianajajan tehtäviä.

Lilinkotisäätiön asukasasiahenkilön yhteystiedot:

Venla Leimu

Toiminnanohjaaja, avoin toiminta

venla.leimu@lilinkoti.fi

050 495 1049

Asukasasiahenkilö on tavoitettavissa puhelimitse perjantaisin klo 10–13 ja muina aikoina sähköpostitse.

Asiakas tai hänen läheisensä voi olla yhteydessä myös Helsingin kaupungin sosiaali- ja potilasasiavastaavaan, mikäli hän on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollossa.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo ja ohjaa sosiaalihuollon asiakaslain, potilaslain sekä varhaiskasvatustilain soveltamiseen liittyvissä asioissa. Hän avustaa tarvittaessa asiakasta tai tämän laillista edustajaa muistutuksen tekemisessä ja neuvoo, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu asiakkaan oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa. Hän tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista, kokoaa tietoa asiakkaiden ja potilaiden yhteydenotoista sekä seuraa asiakkaiden ja potilaisen oikeuksien ja aseman kehitystä.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan palvelu on maksutonta ja puolueetonta. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan neuvontapuhelin on avoinna maanantaista torstaihin 9-11.

Sosiaaliasiavastaava: 09-310 43355

Asukasasiahenkilön yhteystiedot ovat nähtävillä kaikkien pienyhteisöjen ilmoitustaululla ja asukkaita ohjataan tarvittaessa ottamaan asukasasiahenkilöön yhteyttä.

Lilinkotisäätiön henkilöstö- ja johtamistiimi seuraa aktiivisesti valtakunnallista asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen tähtäävää toimintaa. Henkilökuntaa on koulutettu itsemääräämisoikeuden lainsäädäntöä koskien.

Asiakasreklamaation käsittelyn prosessi on kuvattu seuraavassa kuvassa.



Kuva 7 Reklamaatioiden käsittely Lilinkotisäätiöllä

3.2 Muistutusten käsittely

Pääosa yksikön sisäistä toimintaa koskevista muistutuksista osoitetaan Lilinkotisäätiön asukasasiahenkilölle, joka on yhteydessä toiminnasta vastaavaan toimintayksikön johtajaan. Toimintayksikön johtaja käsittelee asian asianomaisen kanssa ja tiedottaa, miten muistutuksen suhteen on toimittu. Muistutukset käsitellään mahdollisimman pian, kuitenkin

viimeistään viikon sisällä siitä, kun asia on tullut käsiteltäväksi. Asukasasiahenkilö tekee muistutuksista vuosittaisen yhteenvedon.

Sosiaaliasiavastaavan mahdollisen yhteydenoton pohjalta järjestetään verkostokokous, jossa paikalla ovat tämän lisäksi asukas, toiminnasta vastaava toimintayksikön johtaja sekä asukkaan tilanteen parhaiten tunteva ohjaaja. Tarvittaessa kokoukseen voidaan kutsua myös esimerkiksi oman alueen sosiaalityöntekijä tai asukkaan omainen/läheinen. Kooste em. verkostokokouksista toimitetaan Lilinkotisäätiön hallitukselle kerran vuodessa.

Viranomaishuomiot sekä muistutukset tulevat palveluntuottajan tietoon palvelunjärjestäjältä. Huomiot ja muistutukset tulevat toimintayksikön johtajalle, joka laatii vaadittavan vastineen. Vastine toimitetaan palvelun järjestäjälle palveluntuottajan toiminnanjohtajan kautta.

4 Henkilöstö

4.1 Henkilöstömäärä ja rekrytointi

Koskikodin johtaja vastaa rekrytoinnista yhteistyössä B-talon vastaavan ohjaajan sekä tarvittaessa henkilöstöpäällikön kanssa. Rekrytoinnin periaatteet on kuvattu tarkemmin työyhteisön kehittämissuunnitelmassa.

Henkilöstön perehdytyksellä sekä asukkaiden kokemuksella turvallisesta asuinympäristöstä, luotettavasta henkilökunnasta sekä riittävästä palveluiden saamisesta on merkittävä vaikutus toimintayksiköiden turvallisuuteen mm. häiriötilanteiden ehkäisemiseksi. Uudelle työntekijälle ja opiskelijalle nimitetään aina työryhmästä perehdyttäjä ja perehdytys toteutetaan Lilinkotisäätiön perehdytysmallin mukaisesti ja dokumentoidaan perehdytyslomakkeella. Uuden työntekijän perehdytykseen kuuluu organisaatiotasoinen, moduulimuotoinen perehdytys sekä toimintayksikkökohtainen perehdytys. Lyhyissä sijaisuuksissa (keikkavuorot) sekä muista yksiköistä yksittäiseen työvuoroon siirtyvien perehdytys toteutetaan erillisellä päiväperehdytys -lomakkeella. Koskikodin johtaja vastaa perehdytyksen toteutumisen seurannasta A-talossa ja B-talon vastaava ohjaaja B-talossa.

Uusi työntekijä käy koeaikakeskustelun esihenkilönsä kanssa. Koeaikakeskustelun yhteydessä arvioidaan perehdytyksen onnistumista ja tehdään mahdolliset jatkosuunnitelmat jatkoperehdytyksestä. Keskustelun tukena käytetään koeaikakeskustelulomaketta.

Koskikodissa henkilöstömitoitus on 0,5 työntekijää asukasta kohden 70 asiakkaalla ja 0,6 mitoituksella kahdeksan paikkaa. Työntekijät ovat sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisia ja noin kolmanneksella henkilöstöstä on korkeakoulu- tai opistotason tutkinto. Muilla on vähintään lähi- tai mielenterveyshoitajan tutkinto. Lisäksi A-talossa työskentelee yksi hoiva-avustaja. Työntekijän ammattipätevyys tarkastetaan ammattihenkilörekisteristä ennen

työsopimuksen allekirjoitusta. Lähihoitajien tulee olla rekisteröityneitä sosiaalihuollon ammattihenkilörekisteriin. Työsuhteessa olevien henkilöiden ammattipätevyystiedot tarkistetaan ammattihenkilörekisteristä vuosittain.

Henkilökunnan kielitaitovaatimuksena on valtiohallinnon kielitutkinto vähintään tasolla tyydyttävä tai yleisen kielitutkinnon taso 3 (YKI 3) kaikilla osa-alueilla. Kielitaito tulee osoittaa rekrytointitilanteessa. Työntekijöiden kielitaidon riittävyttä seurataan myös työsuhteen aikana.

Työntekijöiltä edellytetään tartuntatautilain mukaista rokotesuojaa. Uudelta työntekijältä tarkistetaan lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 28 § mukaisesti rikosrekisteriote ja teetetään tartuntatautilain 55 § mukaisesti tuberkuloosiselvitys. Jokainen uusi työntekijä käy työsuhteen alussa työhöntulotarkastuksessa, joka sisältää myös huumeseu­lan. Uusia vakituisia työntekijöitä rekrytoitaessa huomioidaan myös asukkailta mielipide kysymällä asiakkailta palautetta uuden työntekijän toiminnasta koeajan puitteissa. Koskikodissa ei käytetä alihankittua tai vuokrattua työvoimaa.

Opiskelijoita voidaan palkata määräaikaisiin työsuhteisiin, kuitenkin huomioiden opiskelijalle kertyneet opintopisteet ja lääkekoulutuksen suorittaminen. Opiskelutodistus tarkistetaan ennen työsopimuksen allekirjoitusta. Sosionomin ja geronomin tehtävissä alaa opiskeleva saa työskennellä korkeintaan vuoden ajan. Työvuorosunnittelussa huomioidaan, että opiskelijat eivät työskentele yksin toimintayksikössä, vaan jokaisessa vuorossa työskentelee henkilö, jolla on sosiaali- tai terveystalon tutkinto.

Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön lisäksi Koskikodissa on kiinteistöhoitaja. Keittiöhenkilökunta huolehtii ruoanvalmistuksesta. Ruokapalvelupäällikkö toimii keittiöhenkilökunnan esihenkilönä.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölain 5 § mukaan sosiaalihuollon ammattihenkilö on velvollinen ylläpitämään ja kehittämään ammattitaitoaan sekä perehtymään ammattitoimintaansa koskeviin säännöksiin ja määräyksiin. Lilinkotisäätiö ylläpitää henkilöstönsä ammattitaitoa tarjoamalla mahdollisuuden säännölliseen koulutukseen. Lilinkotisäätiö edellyttää henkilöstöltään voimassa olevaa hygieniapassia, EA1 -koulutusta ja turvallisuusperehdytystä. Palvelutalon johtaja seuraa ensiapukoulutusten ajantasaisuutta vuosittain.

Vuosittaisissa kehityskeskusteluissa kartoitetaan työntekijän lisäkoulutuksen tarve. Henkilökohtaisten kehityskeskusteluiden lisäksi työtiimit käyvät vuosittain kehityskeskustelun vastaavan ohjaajan kanssa. Tiimikehityskeskustelussa tarkastellaan osaamistarpeita työtiimeittäin. Henkilöstön osaamisesta ja hyvinvoinnista huolehditaan myös varhaisen välittämisen keskusteluiden avulla. Ko. keskusteluja järjestetään tarpeen mukaan. Johtaja seuraa käytyjen koulutusten määrää.

Rekrytoinnin, koulutuksen ja osaamisen kehittämisen sekä työhyvinvoinnin käytänteitä on kuvattu tarkemmin työyhteisön kehittämissuunnitelmassa.

4.2 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Koskikodin johtaja vastaa siitä, että toimintayksikössä on suhteessa asiakasmäärään riittävästi asiakastyöhön osallistuvaa henkilökuntaa. Johtaja seuraa toimintayksikön henkilöstömitoituksen määrän riittävyyttä viikoittain ja raportoi henkilöstömäärän riittävyyden omavalvonnan raportoinnissa neljän kuukauden välein.

Lilinkotisäätiöllä on käytössä sisäinen varahenkilöjärjestelmä, jolla pyritään minimoimaan vuokratyövoiman tarve ja turvaamaan mahdollisimman pysyvää sijaishenkilökuntaa. Lisäksi Koskikodissa on oma sijaislista, jolle palvelutalon johtaja hyväksyy sijaiset. Suuri osa sijaisista on aiemmin ollut työharjoittelussa yksikössä. Vakituinen henkilökunta on sitoutunut työskentelemään tarpeen mukaan muissa Lilinkotisäätiön yksiköissä, mikä mahdollistaa henkilöstön siirtämisen tarvittaessa toimintayksiköstä toiseen.

Toimintayksikön johtaja hyväksyy työvuoroluettelot A-talon osalta ja vastaava ohjaaja B-talon osalta. Henkilöstön riittävyys varmistetaan näin ollen jo työvuorosuunnitelman hyväksymisvaiheessa. Mikäli työvuoroluettelossa on henkilöstövajausta, huolehtii Koskikodin johtaja tarvittavista lisäkrytoinneista. Äkillisen poissaolon ilmoittamisesta on olemassa kirjallinen ohje. Toimintayksikössä on ohjeet siitä, miten päivystävä ohjaaja huolehtii sijaisen hankkimisesta. Mikäli henkilöstöpuutosta ei saada näillä toimenpiteillä korjattua, tulee asiasta ilmoittaa esihenkilölle. Viimesijassa toimintayksikön esihenkilö voi siirtyä hetkellisesti tekemään ohjaustyötä henkilöstövajeen korjaamiseksi.

Mikäli toimintayksikössä on asukas/asukkaita, joiden toimintakyky laskee äkillisesti, arvioi toimintayksikön johtaja yhteistyössä työryhmän kanssa mahdollisen määräaikaisen lisäresurssin tarpeen.

4.3 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinaointi

Lilinkotisäätiö on työskennellyt psyykkisesti pitkäaikaissairaiden aseman ja palvelujen parantamiseksi jo vuodesta 2004 alkaen, ollen yksi Suomen pitkäaikaisimpia ympärivuorokautisen palveluasumisen tarjoajia mielenterveystoipujille. Lilinkotisäätiö on Suomen sosiaalipsykiatristen yhteisöjen keskusliiton jäsen. Liiton toiminnan painopisteinä ovat mielenterveystyön kehittäminen, edunvalvonta ja kansainvälinen toiminta.

Koskikodin johtaja ja B-talon vastaava ohjaaja toimivat aktiivisessa yhteistyössä asiakkaat sijoittavan palvelunjärjestäjän kanssa. He ilmoittavat SAS-työryhmälle vapautuvista asiakaspaikoista ja keskustelevat SAS-sijoittajien kanssa uuteen asukkaaseen liittyen tämän palvelutarpeesta. Mahdollisista asumiseen liittyvistä haasteista ilmoitetaan kunnan omalle sosiaalityöntekijälle ja tarvittaessa SAS-sijoittajalle. Ilmoitus tehdään mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, jotta asumisen haasteisiin ehditään puuttumaan ajoissa.

Palvelutalon työryhmä tekee arjessa jatkuvasti, vähintään puolivuositain, asumisen tuen tarpeen arviointia. Mikäli henkilöstö havaitsee asiakkaan tuen tarpeessa muutoksia tai

asiakas itse toivoo muunlaista asumispaikkaa, on palvelutalon johtaja yhteydessä SAS-työryhmään verkostotapaamisen järjestämiseksi.

Lilinkotisäätiö tuottaa asumispalveluiden lisäksi avointa päivätoimintaa. Asukkaille viestitään avoimen toiminnan tarjonnasta yhteisökokouksissa ja avoimen toiminnan ryhmiä suunnitellaan osaksi asukkaan viikko-ohjelmaa asukkaan oman kiinnostuksen mukaisesti. Ohjaajat avustavat ja tukevat asukasta oman kodin ja avoimen toiminnan välillä liikkumiseen. Jokaisessa toimintayksikössä on nimetyt ohjaajat, jotka varmistavat tiedonkulun avoimen toiminnan ja toimintayksikön välillä.

Lilinkotisäätiön asukkaat ovat julkisen sosiaali- ja terveydenhuollon piirissä. Heidät rinnastetaan kotona asuviin kuntalaisiin ja palvelut järjestetään heille normaaliuseriaatteen mukaisesti. Koskikodissa käy säännöllisesti Helsingin kaupungin osoittama psykiatri, joka on vastuussa asukkaiden lääkityksestä psykiatrisien lääkkeiden osalta.

Lilinkotisäätiön asumispalveluiden asukkaiden omaohjaajat toimivat asukkaiden eri sidosryhmien ja yhteistyötahojen koordinoijana, jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asukkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava kokonaisuus. Omaohjaajat ovat tarpeen vaatiessa ja asukkaan halutessa mukana erilaisilla asiointikäynneillä. Koskikodin asukkaille on laadittu henkilökohtainen palvelukartta, jonka avulla tehdään asukkaan palveluverkosto näkyväksi.

5 Toimitilat ja välineet

5.1 Toimitilojen kuvaus

Koskikodissa jokaisella asukkaalla on oma huone, jossa on oma wc ja suihku. Huoneet ovat kooltaan 13,5–18 neliötä. Lisäksi jokaisessa ryhmäkodissa on olohuone, keittiö ja pesutupa. A-talossa on viisi ryhmäkotia, B-talossa kolme. A-talossa on lisäksi kaksi asuntoa, joissa on oma minikeittiö. Lilinkotisäätiö vastaa asunnon peruskalustuksesta ja halutessaan asukas voi sisustaa asuntonsa itse. Asukkaiden käytössä olevat tilat ovat parvekkeita lukuun ottamatta esteettömät.

Koko talolle on yhteinen ruokasali, kerhotiloja ja oleskelutiloja. Ruoka valmistetaan valmistuskeittiössä, joka sijaitsee A-talossa. Molemmissa taloissa on oma sauna. Lenkkisaunavuorot on sovittu pidettäväksi viikonloppuisin. Halutessaan asukkaat voivat varata oman saunavuoron.

Asukas sisustaa ja kalustaa halutessaan asuntonsa itse sekä hallinnoi asuntoaan koko vuokrasuhteensa ajan. Henkilökunta menee asuntoihin ainoastaan asukkaan luvalla tai hätätilanteessa. Hätätilanteessa asuntoon mennään aina toisen ohjaajan kanssa sekä ohjaajan oman että asukkaan oikeusturvan takaamiseksi. Kaikilla asukkailla on asunnoissaan lankapuhelin. Talon sisällä soitetut puhelut ovat maksuttomia. Ohjaajilla on mukanaan

puhelimet, joihin asukkaat voivat soittaa ympäri vuorokauden. Osalla asukkaista on käytössään turvaranneke.

Henkilökunnan tiloja ovat ohjaajien taukotila, johtajan työhuone ja kellarikerroksen sosiaalitalat. Henkilökunnan työpisteet sijaitsevat pienyhteisöjen yhteisissä tiloissa. Asukkaiden mahdolliset hoitotoimenpiteet sekä muut sensitiivisyyttä edellyttävät ohjaustilanteet pyritään toteuttamaan asukkaiden omissa asunnoissa. Henkilökuntaa on ohjattu kiinnittämään erityistä huomiota siihen, minkälaisista asioista he voivat asukkaiden kanssa keskustella yhteisissä tiloissa. Ohjaajilla on käytettävissään kannettavat tietokoneet, mikä mahdollistaa esimerkiksi asiakastietojärjestelmiin kirjaamisen asiakkaan omassa asunnossa.

5.2 Kiinteistön ylläpitoa koskevat toimintamallit, resurssit ja suunnitelmat

Koskikodin palvelutoiminta tuotetaan vuokratiloissa. Kiinteistön omistaa kiinteistöosakeyhtiö Niemikotitalot, jonka isännöitsijänä toimii Aleksi Sutinen Suomen palvelutaloisännöinti Oy:stä. Kiinteistön huoltotoimenpiteet toteutetaan vastuujakotaulukon mukaisesti. Koskikodin kiinteistöhoitaja huolehtii toimitilojen huolloista ja ylläpidoista sähköisen huoltokirjan perusteella. Palvelutalon henkilökunta on ohjattu ilmoittamaan havaitsemistaan vioista ja puutteista kiinteistöhoitajalle.

Koskikodin johtaja ja kiinteistöhoitaja käsittelevät säännöllisissä kuukausitapaamisissa kiinteistön ylläpidon tarpeita. Koskikodin johtaja ja B-talon vastaava ohjaaja tekevät yhteistyössä kiinteistöhoitajan kanssa vuosittain AHVL:n mukaisen asuntotarkastuksen.

Tilojen ylläpitosiivous tuotetaan alihankintapalveluna. Palveluntuottajaa on veloitettu seuraamaan omaavallinnallisesti toimintaansa ja raportoimaan säännöllisesti Koskikodin johtajalle. Siisteyden laatua seurataan myös Koskikodin oman siisteys- ja hygieniatiimin toimesta.

5.3 Toimitiloja koskevien vikojen ja puutteiden ilmoitusmenettely

Toimitiloja koskevat viat ja puutteet ilmoitetaan kiinteistöhoitajalle sekä vakavissa tilanteissa toimintayksikön johtajalle. Kiinteistöhoitajan työaikojen ulkopuolella vakavista vioista ilmoitetaan huoltopäivystykselle. Huoltohenkilöstön hälyttämisestä on annettu tarkempi työhje.

5.3.1 Ensiapuvälineet

Jokaisen ryhmäkodin lääkekaapissa on ensiaputarvikelaukku. EA-välineistöä on lisäksi keittiössä ja A-talon toimistossa. Sairaanhoidajat vastaavat ensiaputarvikkeiden riittävyden ja ajantasaisuuden seurannasta sekä välineistön täydentämisestä. Defibrillaattori löytyy A-

talossa 1. kerroksen käytävältä henkilökunnan taukotilaa vastapäätä ja B-talossa 1. kerroksen toimistosta.

5.4 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

5.4.1 Lääkinnälliset laitteet

Omaohjaajat vastaavat asukkaiden henkilökohtaisten lääkinällisten laitteiden luetteloinnista ja huollosta¹. Lisäksi asiakkaan henkilökohtaiset lääkinälliset laitteet kirjataan asiakastietojärjestelmä Sofiaan. Terveysthuollon laitteiden kunto tarkistetaan vähintään puolivuositain ja tarkistamisen toteutumista seurataan omaohjaajan tehtävien seurantataulukolla. Omaohjaaja auttaa asukasta lääkinällisen tarvikkeen hankinnassa ja vastaa käyttöopastuksesta muulle henkilöstölle, asukkaalle ja läheisille. Sairaanhoidajat seuraavat lääkinällisten laitteiden rekisteröinnin ajantasaisuutta ja huolehtivat monimutkaisempien laitteiden² käyttöopastuksesta muulle henkilökunnalle.

Mikäli käyttöturvallisuutta uhkaavia tai vaarantavia vikoja huomataan, laite poistetaan käytöstä välittömästi ja asiasta raportoidaan esihenkilölle ja työryhmälle. Jos laitteen käytöstä aiheutuu ns. "läheltä piti" -tilanne tai henkilövahinko, tekee Koskikodin johtaja vaaratilanneilmoituksen lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimeaan, joka valvoo lääkinällisten laitteiden vaatimusten mukaisuutta sekä käsittelee lääkinällisistä laitteista tehtyjä vaaratilanneilmoituksia. Toimintayksikkökohtaisen poikkeamailmoituksen tekee vaaratilanteen havainnut työntekijä. Lääkinällisen laitteen rikkoutuessa se poistetaan seurantarekisteristä ja viedään kierrätyspisteelle, josta se toimitetaan asianmukaisesti eteenpäin.

Asukkaat saavat henkilökohtaiset apuvälineensä Helsingin omatarvikejakelusta ja apuvälinelainaamosta. Yhteiskäytössä olevien apuvälineiden hankinnasta³ vastaa Koskikoti. Koskikodissa on defibrillaattori.

5.4.2 Tietojärjestelmät ja teknologia

Lilinkotisäätiössä on lääkinällisiä ohjelmistoa: asiakastietojärjestelmä Sofia ja Living Skills -taitovalmennusohjelma. Koskikodissa on nimetty ohjelmistoihin pääkäyttäjät, jotka huolehtivat muun henkilöstön koulutuksesta ja perehdytyksestä sekä järjestelmien asianmukaisen käytön seurannasta. Jos ohjelmistoissa esiintyy poikkeamia tai tietoverkkoihin havaitaan kohdistuvan tietoturvallisuutta uhkaavia häiriöitä, on henkilöstön oltava yhteydessä tietosuojavastaavaan.

¹ Luetteloon on kirjattu hankintaprosessi, laitteen käyttöikä, tieto siitä miten laite / tarvike on jäljitettävissä, poistomenettely, laitteen käytön perehdytys/ koulutus ja huoltosuunnitelma.

² Esim. defibrillaattori

³ Esim. nosturit

Erilaisin vikatilanteisiin, kuten pitkiin sähkökatkoihin on Koskikodissa varauduttu, niin että tärkeimmät asukasdokumentit, kuten ajantasaiset lääkeluettelot löytyvät myös tulosteina. Toimintayksikössä on kirjaamista varten vihkoja ja kyniä.

Kiinteistössä on tallentava kameravalvonta uloskäyntien kohdalla. Kameravalvontajärjestelmän ylläpidosta ja huollosta vastaa IT-vastaava Juha Katajisto. Sähköiset ulko-ovet toimivat akuilla. Palohälytyn toimii myös vara-akulla mahdollisten sähkökatkojen aikana. Palohälytysjärjestelmä huolletaan ja testataan säännöllisesti. Vastuuhenkilönä toimii huoltomies Joonas Tuomonen.

IT- ja tietosuojavastaava Juha Katajisto vastaa palveluissa hyödynnettävästä teknologiasta, sen soveltuvuudesta, asianmukaisuudesta ja turvallisuudesta.

5.5 Lääkehoitosuunnitelma

Toimintayksikkökohtainen lääkehoidon suunnitelma päivitetään vuosittain ja aina toiminnan tai käytäntöjen muuttuessa. Lääkehoidon suunnitelmassa kuvataan tarkemmin sovitut toimintatavat lääkehoidon varmentamiseksi. Koskikodin lääkehoidon suunnitelma on päivitetty helmikuussa 2026. Koskikodin sairaanhoitajat vastaavat lääkehoidon asianmukaisesta toteutumisen seurannasta ja ohjaamisesta yhteistyössä Koskikodin johtajan kanssa ja huolehtivat lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä. Koskikodin asukkaiden psykiatrisesta hoidosta vastaava lääkäri hyväksyy lääkehoitosuunnitelman.

Koskikodissa on viranomaisten hyväksymä rajattu lääkevarasto adrenaliinin säilytystä varten. Sairaanhoitajat pistävät injektiot niille asukkaille, jotka eivät rajoittuneen liikuntakyvyn vuoksi pysty itsenäisesti asioimaan terveysasemalla. Lääkevarastokäytänteet ja injektioiden pistäminen on kuvattu tarkemmin lääkehoitosuunnitelmassa.

5.6 Hygieniäkäytännöt

Suoraa asiakastyötä tekevillä henkilöillä on hygieniapassi. Palvelutalossa on useita käsien desinfiointipisteitä, joita suositellaan käyttämään yleisen hygienian ylläpitämiseksi ja epidemioiden välttämiseksi. Henkilökunta ohjaa asukkaiden käsihygieniäkäytännöissä erityisesti ruokailujen yhteydessä.

Koskikodissa on oma erillinen siivous- ja jätteidenkäsittelyn ohjelma, jossa on määritetty tarkemmin siivoukseen liittyvät vastuut, osa-alueet ja aikataulut sekä kestävä kehityksen periaatteet.

Henkilökunnalta edellytetään tartuntatautilain (1227/2016) 48 § mukaista rokotussuojaa. Palvelutalon johtaja ja B-talon vastaava ohjaaja varmentavat henkilökunnan rokotesuojan kattavuuden rekrytointitilanteessa. Vuosittain kartoitetaan influenssarokotesuojan kattavuus.

Asukkaita ohjataan huolehtimaan henkilökohtaisesta hygieniastaan sekä asuntonsa siisteydestä ja avustetaan tarvittaessa. Tarvittaessa kuntoutumisen suunnitelmaan kirjataan tavoitteita ja keinoja henkilökohtaisen hygienian ja oman asunnon siisteyden parantamiseksi.

5.7 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietolain 7 § mukaisesta palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistamisesta vastaa Koskikodin johtaja.

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia ja salassa pidettäviä henkilötietoja. Tiedonkäsittelyn tulee olla suunnitelmallista asiakastietojen käsittelyn alusta tietojen hävittämiseen saakka.

Lilinkotisäätiön sosionomit ovat käyneet asiakastietojen käsittelyn koulutuksen vuonna 2024 ja huolehtivat säännöllisen kirjaamiskoulutuksen järjestämisestä työryhmille. Koulutusta täydentää erillinen kirjaamisen työohje.

Lilinkotisäätiön tietosuojaorganisaatio on kaksitasoinen. Ydinryhmään kuuluvat toiminnanjohtaja, it-/tietosuojavastaava, kehittämisspäällikkö ja henkilöstöpäällikkö. He vastaavat tietoturvasuunnitelman päivittämisestä. Suunnitelma on päivitetty 5.2.2025. Laajennettuun tietosuojarahmaan kuuluvat lisäksi palvelutalojen johtajat ja ruokapalvelupäällikkö. Tietoturvasuunnitelma on salassa pidettävä, mutta siinä kuvatut asiat ja toimintatavat on tuotu yksiköihin erilaisilla ohjeilla ja käytännöillä. Keskeisiä ohjeita ovat ohjeet sähköpostin käytön periaatteista, sosiaalisen median käytöstä, tietoturvan periaatteista sekä asukastietojen kirjaamisesta ja arkistoinnista. Uusi työntekijä tutustuu näihin ohjeisiin perehdytyksen yhteydessä ja allekirjoittaa salassapitosopimuksen työsopimuksen teon yhteydessä.

Lilinkotisäätiön tietosuojavastaava:

Juha Katajisto

Yhteystiedot: p. 040 7745138 s-posti juha.katajisto(at)lilinkoti.fi.

Tietosuojavastaava vastaa siitä, että käytössä olevat ja hankittavat järjestelmät ovat asianmukaisia. Jokaisella työntekijällä on oma yksilöity käyttäjätunnuksensa, joka on suojattu salasanalla. Henkilötietoja kerätään asukkaan hoitoon, ohjaukseen sekä asumiseen liittyen. Henkilön perustiedot kirjataan yllä mainittuun tietojärjestelmään sekä mahdollisiin muihin palvelukohtaisiin tiedostoihin (esim. laskutus). Asiakkaan kanssa kirjaaminen pyritään toteuttamaan sellaisessa paikassa, jossa ei ole muita henkilöitä, esimerkiksi asukkaan omassa huoneessa. Vanhat tiedot arkistoidaan sähköisiin järjestelmiin sekä paperidokumentteina. Sosionomiohjaajat vastaavat arkistoinnista.

Tietojen luovuttaminen muiden toimijoiden kanssa tapahtuu kirjallisesti, puhelimitse tai käyttämällä suojattua sähköpostiyhteyttä. Tietojen käsittely sähköpostitse on aina harkinnanvaraista ja tulee olla hyvin perusteltua.

Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) 13 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus tietää, mihin hänen tietojaan kirjataan, miten niitä käytetään, kenelle tietoja luovutetaan ja minkä rekisterinpitäjän rekisteriin tiedot tallennetaan. Asiakastietoja pyritään käsittelemään lähtökohtaisesti aina siten, että asukas itse on paikalla tai ainakin tietoinen tietojen käsittelystä. Asukastietojärjestelmään kirjattavien tietojen sisällöstä pyritään aina keskustelemaan asukkaan kanssa ja asukkaita kannustetaan olemaan kiinnostuneita omista tiedoistaan. Asukkaille tarjotaan aktiivisesti mahdollisuutta häntä koskevien kirjausten tekemiseen yhdessä ohjaajan kanssa ja tarvittaessa esittämään korjauspyyntö mahdollisten virheellisten kirjausten osalta. Tietojen luovutus edellyttää asukkaan antamaa kirjallista suostumusta. Paperiset asiakastiedot laitetaan hävitettäväksi tietosuojasta. Asiakastietojen käsittelyn ohjeistuksista vastaa tietosuojavastaava.

Asiakastietolain (703/2023) 13 §:n mukaan yksityisessä sosiaali- ja terveydenhuollossa asiakastietojen rekisterinpitäjä on se palvelunantaja, jonka kanssa asiakas on tehnyt sopimuksen palvelun toteuttamisesta. Rekisterinpitäjä on siis se kunta tai hyvinvointialue, jonka kautta asiakkaat muuttavat asumispalveluihin asumaan, täten esimerkiksi läheisten tulee tehdä tietojen luovutuspyyntö palvelun tilaajalle. Rekisterinpitäjä varmistaa tietojen pyytäjän tiedonsaantioikeuden.

6 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

6.1 Asukkaat

Lilinkotisäätiön asukkailta kerätään palautetta vuosittain hyvinvointikyselyiden avulla. Hyvinvointikyselyiden toteuttamisesta vastaa koko organisaatiotasolla Lilinkotisäätiön asiakastiimi. Asiakaspalautteiden tulokset käsitellään yhdessä asukkaiden kanssa ja yhdessä arvioidaan toiminnan kehittämistarpeita ja kehitetään tarpeen vaatiessa uusia toimintatapoja. Asiakaspalautteita käytetään systemaattisesti toiminnan kehittämisen lähtökohtana esimerkiksi asukkaiden kanssa pidettävissä kehittämissäpäivissä sekä yhteisökokouksissa.

Puolivuosittain teetetään kevyempi kysely, jonka avulla kartoitetaan asukkaiden tyytyväisyyttä palveluun. Annetun palautteen perusteella asukas käy ohjaajan kanssa keskustelun kehittämistarpeista.

A-talon ruokasalin aulassa ja B-talon sisääntuloaulassa on palautelaatikko, johon sekä asukkaat että omaiset voivat antaa nimettömästi palautetta. Palautteet käsitellään viikoittain

ajankohtaisten asioiden kokouksessa ja käsittelyn yhteydessä ne ohjataan tarpeellisiin päätöksentekofoorumeihin jatkokäsiteltäväksi. Palautteen mukaan se käsitellään pienyhteisö, yhteisö tai työryhmäkokouksessa.

6.2 Asukkaiden läheiset

Asukkaiden läheisille teetetään vuosittain palautekysely palvelutalon toiminnasta. Kyselyn koordinoimisesta vastaa Lilinkotisäätiön omaistyöryhmä.

Läheiset voivat antaa palautetta palautelaatikkoon tai suoraan henkilökunnalle joko suullisesti tai sähköpostitse. Kaikki saatu palaute kirjataan henkilökunnan toimesta palautelaatikkoon, jotta palautteet tulevat käsiteltäväksi palautteenkäsittelyprosessissa.

6.3 Henkilöstö

Henkilöstön työtyytyväisyyskysely toteutetaan vuosittain.

Henkilöstö käy oman esihenkilönsä kanssa tavoite- ja kehityskeskustelun vähintään vuosittain. Kehityskeskustelun yhteydessä kartoitetaan henkilöstön tyytyväisyyttä esimerkiksi työilmapiirin suhteen.

7 3 OMAVALVONNAN RISKIEN HALLINTA

7.1 Palveluyksikön riskien hallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Koskikodin palvelutoimintaan liittyvän riskienhallinnan asianmukaisuudesta vastaa johtaja yhteistoiminnassa B-talon vastaavan ohjaajan, työsuojelutoimikunnan sekä työryhmästä nimettyjen turvallisuusvastaavien kanssa.

Riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeita ovat Lilinkotisäätiön perehdytysopas, riskiarvioinnit, Lilinkotisäätiön omaohjaajan käsikirja sekä työturvallisuuskansio. Lisäksi Lilinkotisäätiön on antanut henkilöstölle ohjeistuksen sähköpostin käytön ja tietosuojan periaatteista sekä asiakastietojen kirjaamisesta. Tarvittaessa työsuojelutoimikunta ja johtotiimit antavat päivitettyjä ohjeistuksia riskien tunnistamiseen liittyen.

7.1.1 Asiakasriskit

Asiakastyön riskienhallintaan kuuluu haitta- ja vaaratapausten dokumentointi ja käsittely. Lilinkotisäätiöllä on käytössä poikkeamailmoitusjärjestelmä, joilla ilmoitetaan arjen työssä tapahtuneista haittatapahtumista ja läheltä piti -tilanteista. Lisäksi haittatapahtuma kirjataan asiakastietojärjestelmään asiakkaan tietoihin ja tilanteesta keskustellaan asukkaam

kanssa. Tarkempi ohje poikkeamien ilmoittamisesta ja käsittelystä on henkilökunnan saatavilla Lilinkotisäätiön intrassa.

Koskikodissa on käynnistetty työ asiakastyön riskienarviointimenettelyn systematisoinniksi. palvelutalon johtaja yhdessä vastaavien ohjaajien kanssa kokoaa keskeisimpiä asiakasturvallisuuden riskejä yksinkertaiseen riskimatriisiin, jota hyödynnetään riskienhallintatoiminnan kehittämisessä aiempaa systemaattisemmaksi.

Lilinkotisäätiöllä on oma lomake, jolla ilmoitetaan valvontalain 29 § mukaisesti asiakastyössä havaitut ilmeiset epäkohdat tai uhat ilmoitetaan palvelutalon johtajalle.

7.1.2 Työn vaarojen ja haittojen arviointi

Lilinkotisäätiöllä käytetään työn vaarojen ja haittojen arvioinnin tukena riskiarviointisovellusta, jonka avulla yksiköiden keskeiset työn vaaroihin ja haittoihin liittyvät riskit saadaan näkyväksi. Työryhmien nimetyt turvallisuustiimiläiset osallistuvat työn vaarojen ja haittojen riskiarvioinnin tekemiseen. Riskiarvioinnin tulokset käsitellään työryhmien kanssa ja riskienhallintakeinoja pohditaan ja sovitaan toteutettavaksi yhdessä. Viimeisin työn haittojen ja vaarojen arviointi on toteutettu helmikuussa 2026.

7.2 Riskien hallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Riskienhallinta on keskeinen osa palveluiden laatua ja turvallisuutta. Riskejä tulee tarkastella monipuolisesti niin asukastyön, työturvallisuuden kuin laitteisiin ja kiinteistöön liittyvien riskien osalta. Riskienhallinnassa tavoitellaan systeemistä lähestymistapaa ja jatkuvan parantamisen mallia.

Riskejä kartoitetaan työn vaarojen ja haittojen riskienarvioinnilla, kehitysvaiheessa olevalla asiakastyön riskienarviointiprosessilla sekä organisaatiosoisesti ydintoimintojen riskiarviolla. Riskienhallintajärjestelmään kuuluu myös poikkeamailmoitusjärjestelmä, joka on kuvattu tarkemmin kappaleessa 3.

Toiminnan keskeisimmät asiakasturvallisuusriskit ja niihin liittyvät riskienhallintakeinot on kuvattu alla olevassa taulukossa. Riskienhallintaan suhtaudutaan riskienhallinnan jatkuvuusperiaatteen (PDCA⁴) mukaisesti siten, että riskienhallintatoimenpiteitä suunnitellaan, toteutetaan, arvioidaan ja jatkokehitetään säännöllisesti osana arjen työtä.

⁴ Plan-Do-Check-Act

Taulukko 2 Keskeiset asiakasturvallisuusriskit ja hallintakeinot

Riski	Hallintakeinot
Kaatumiset	Jalkineiden turvallisuuden tarkistaminen, lääkityksen tarkistaminen, lihahuolto- ja tasapainoharjoitukset, turvarannekkeet, liikkumisen apuvälineet. Pihan liukkaudentorjunta.
Lääkehoidon virheet	Jatkuva lääkehoidon koulutus, vakavien virheiden tutkintamenettely, lääkehoidon perehdytysprosessi.
Puutteellinen tiedonkulku	Tiedonkulun prosessien kehittäminen (sähköiset järjestelmät, vuoronvaihdon tiedonkulun turvaaminen, tiedonkulun menetelmien systematisointi).
Infektiot	Käsihygieniakäytännöt, epidemioiden torjunnan ohjeet, epidemiatilanteessa toimimisen ohjeiden noudattaminen ja nopea käyttöönotto.

Työryhmässä keskustellaan havaituista riskeistä ja kehitetään toimintamalleja riskien ja poikkeamien vähentämiseksi. Tehtyjen toimenpiteiden toteutumista ja vaikutusta seurataan.

7.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Kaikkiin havaittuihin laatu-poikkeamiin, haittatapahtumiin ja muihin toiminnassa havaittuihin epäkohtiin reagoidaan asian vakavuuden vaatima kiireellisyys huomioon ottaen. Toiminnassa havaituista merkittävistä riskeistä ilmoitetaan Koskikodin johtajalle, joka antaa välittömät toimintaohjeet.

Koskikodissa poikkeamat käsitellään pienyhteisöittäin kuukausittain. Ohjaajat käyvät läpi heidän pienyhteisössään syntyneet poikkeamat ja laativat selvityksen poikkeamien juurisyistä ja sovitusta korjaavista toimenpiteistä, joiden tarkoituksena on estää poikkeaman toistuminen. Vastaavat ohjaajat tilastoivat poikkeamat kuukausitasolla ja antaa myös tarvittaessa ohjeistuksia riskitilanteiden välttämiseksi. Johtaja käsittelee poikkeamia vastaavien ohjaajien kanssa viikottain sekä aina välittömästi silloin, kun kyse on merkittävästä poikkeamasta.

Sairaanhoitajaohjaajat tarkastelevat lääkehoitoon liittyviä poikkeamia koko yksikön tasolla kaksi kertaa vuodessa. Lisäksi poikkeamat käsitellään yleisellä tasolla asukkaiden kanssa kahdesti vuodessa.

Työryhmällä on kuukausittain työyhteisökokous, jossa tiedotetaan Lilinkotisäätiön johtotiimien sekä erilaisten toimikuntien tekemistä muutoksista työskentelyssä. Mikäli toiminnassa on tarve nopealle muutokselle työskentelyssä niin, ettei tiedottaminen voi odottaa säännönmukaista työyhteisökokousta, tiedotetaan henkilöstöä sähköpostitse sekä suullisesti. Viikoittaisessa ajankohtaisten -kokouksessa voidaan myös käsitellä erilaisia riskitilanteita.

Organisaatiotasolla poikkeamia seurataan systemaattisesti talous- ja prosessitiimin toimesta ja organisaatiotasoinen koonti tehdään kahdesti vuodessa. Lilinkotisäätiön yhteiset asiat ja tapahtumat tiedotetaan organisaation intran etusivulla. Toimenpiteistä ilmoitetaan yhteistyötahoille tarpeen mukaan joko suullisesti tai kirjallisesti.

Lilinkotisäätiön palvelutalot tekevät yhteistyötä alueen palo- ja pelastusviranomaisten kanssa mm. pelastus- ja alkusammutusharjoituksia järjestettäessä. Sekä ensiapu- että pelastus- ja alkusammutusharjoituksiin osallistuneiden osuutta työryhmän kokonaishenkilöstömäärästä seurataan.

7.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Alihankintana ostettavat palvelut on listattu tämän suunnitelman ensimmäisellä sivulla. Koskikodin johtaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta ja sopimuksenmukaisuuden seurannasta yhteistyössä ostopalvelun tuottajan ja Koskikodin henkilöstön kanssa. Lilinkotisäätiön palvelu- ja tuotehankinnat ostetaan kilpailutuksen kautta määritellyiltä yhteistyökumppaneilta. Johtaja huolehtii alihankintasopimusta tehdessään, että alihankkijan toimintojen jatkuvuudenhallinta on huomioitu ja määritetty sopimusperusteisesti. Johtaja vastaa myös siitä, että palveluntuottajien kanssa käydään tarvittaessa yhteistyöpalavereja laadun kehittämiseksi ja ylläpitämiseksi.

7.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Lilinkotisäätiöllä on organisaatiotasoinen valmiussuunnitelma. Valmiussuunnittelu perustuu ydintoimintojen riskiarvioon ja koostuu erilaisista dokumenteista.

Toimintayksikötasolla valmiuden ylläpitämisen ja jatkuvuudenhallinnan menettelyt kuvataan turvallisuus-, pelastus ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmassa. Erilaisten häiriötilanteiden toimintaohjeet kootaan turvallisuuskansioon liitteiksi, josta ne voidaan ottaa nopeasti käyttöön. Toimintaohjeissa huomioidaan laaja-alaisesti häiriötilanteita sekä ulkoisten häiriöiden että sisäisten poikkeamien varalta. Toimintaohjeet käsitellään henkilöstön kanssa säännöllisesti turvallisuusvuosikellon mukaisesti.

Koskikodin valmiudesta ja jatkuvuudenhallinnasta vastaa Koskikodin johtaja.

8 OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

8.1 Toimeenpano

Henkilökunta lukee omavalvontasuunnitelman vähintään kerran vuodessa. Asukkaita kannustetaan tutustumaan suunnitelmaan ja suunnitelman keskeisiä sisältöjä käsitellään vuosittain pienyhteisökokouksissa. Muutosten tiedottamisesta henkilöstölle ja asukkaille sekä muutosten huomioimisesta toimintayksikön päivittäisessä toiminnassa vastaa Koskikodin johtaja.

8.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Kukin työntekijä lukee omavalvontasuunnitelman ja muut omavalvonnan keskeiset dokumentit vähintään vuosittain. Linkki suunnitelmaan löytyy Planner -kortilta, johon työntekijät kirjaavat mahdolliset kehittämis- ja muokkausideat. Työntekijät voivat kirjata samalle kortille myös mahdolliset asukkailta tulleet kommentit tai päivityshuomiot. Tärkeistä dokumenteista on oma lukukuittauslistansa, johon työntekijät kirjaavat päivämäärän, jolloin ovat dokumenttiin tutustuneet. Esihenkilö seuraa listan avulla, että jokainen tutustuu säännöllisesti dokumentteihin. Omavalvonnassa pyritään holistiseen näkökulmaan nostamalla säännöllisesti erilaisia omavalvonnan teemoja yhteiseen keskusteluun sekä erilaisissa henkilöstökokouksissa että soveltuvilta osin asukkaiden kanssa.

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan Lilinkotisäätiön internetsivuilla ja Lilinkotisäätiön intrassa. Omavalvontasuunnitelma on luettavissa tulosteena sekä A-talon lehtisalin seinällä ja B-talon aulassa. Vähintään neljän kuukauden välein raportoidaan ennalta sovituista seurantakohteista ja samalla päivitetään tarvittavat muutokset omavalvontasuunnitelmaan. Muutostarpeen ilmaantuessa omavalvontasuunnitelma päivitetään viipymättä. Dokumentin alussa olevaan muutosluetteloon kirjataan päivitykset tehtyjen muutosten seuraamiseksi.